

APPROVATA CON DELIBERA n. 671 del 21/06/2018

INTEGRATA CON DELIBERA n. 700 del 14/12/2018



Autorità d'Ambito n. 2
“Biellesse, Vercellese, Casalese”

CARTA DEL SERVIZIO

Dicembre 2018

Carta del Servizio

INDICE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

| | | |
|-------------|---|-----------|
| 1.0 | PREMESSA | 2 |
| 2.0 | REVISIONE DELLA CARTA | 4 |
| 3.0 | DEFINIZIONI..... | 4 |
| 4.0 | PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO | 10 |
| 5.0 | IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO..... | 12 |
| 5.1 | <i>AVVIO, CESSAZIONE E CONDIZIONI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE</i> | <i>21</i> |
| 5.2 | <i>ADDEBITO, FATTURAZIONE, PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE</i> | <i>35</i> |
| 5.3 | <i>ULTERIORI MISURE DI TUTELA</i> | <i>45</i> |
| 5.4 | <i>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICHE DI FATTURAZIONE</i> | <i>48</i> |
| 5.5 | <i>INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE IN CASO DI APPLICAZIONE DELL'ARTICOLO 156 DEL D.LGS. 152/06</i> | <i>52</i> |
| 5.6 | <i>GESTIONE DEGLI SPORTELLI</i> | <i>54</i> |
| 5.7 | <i>QUALITÀ DEI SERVIZI TELEFONICI.....</i> | <i>55</i> |
| 6.0 | INDENNIZZI E SANZIONI..... | 59 |
| 6.1 | <i>INDENNIZZI AUTOMATICI</i> | <i>59</i> |
| 6.2 | <i>SANZIONI.....</i> | <i>60</i> |
| 7.0 | OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE | 61 |
| 7.1 | <i>REGISTRAZIONE DI INFORMAZIONI E DEI DATI CONCERNENTI LE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE</i> | <i>61</i> |
| 7.2 | <i>ARCHIVIAZIONE DEI DATI DI MISURA DI UTENZA</i> | <i>61</i> |
| 7.3 | <i>COMUNICAZIONE ALL'ARERA E ALL'ENTE DI GOVERNO D'AMBITO, PUBBLICAZIONE DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI FORNITI.....</i> | <i>62</i> |
| 7.4 | <i>COMUNICAZIONE DEI DATI ALL'UTENZA SULLA QUALITÀ CONTRATTUALE (RQSII) E SUI DATI DI MISURA (TIMSII).....</i> | <i>62</i> |
| 8.0 | DISCIPLINA ARERA PER L'ESTENSIONE AL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE DEFINITE PER I CONSUMATORI E UTENTI | 63 |
| 9.0 | PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI FINALI E GESTORI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO | 63 |
| 10.0 | QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENTE | 63 |
| 11.0 | TAVOLO DI LAVORO E DI CONSULTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.ATO N. 2 BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE TRA ENTE DI GOVERNO D'AMBITO – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI – GESTORI | 64 |
| 12.0 | PERDITE OCCULTE | 64 |

1.0 PREMESSA

La presente Carta del Servizio Idrico Integrato (SII) è adottata dal Gestore in conformità al d.P.C.M. del 29/04/99 recante lo "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato" e conformemente al più recente richiamo normativo di cui all'art. 2, comma 461 punto a), della L. 244/2007.

La presente Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni, nonché ai disposti normativi tempo per tempo vigenti.

Le disposizioni relative alla Regolazione sulla qualità contrattuale disposta dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) contenute nella presente Carta, si applicano dal 1 luglio 2016 ad eccezione delle misure da applicarsi in data successiva, in merito a:

- Incremento dell'indennizzo di base verso l'utenza (rif. art. 6.1) – decorrenza 1 gennaio 2017.
- Qualità dei servizi telefonici (rif. art. 5.7) – decorrenza 1 gennaio 2017.
- Comunicazione all'ARERA e all'Ente di governo d'Ambito delle informazioni e dei dati inerenti la Regolazione sulla qualità contrattuale RQSII (rif. art. 7.3) – misura esclusa per i Gestori che servono meno di 50.000 abitanti – decorrenza 1 gennaio 2017.

Le disposizioni relative al Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale (TIMSII) dell'ARERA, contenute nella presente Carta, trovano applicazione a partire dal 1 luglio 2016 ad eccezione:

- Comunicazione all'utente finale in ogni bolletta dei seguenti dati relativi alla misura d'utenza (rif. art. 5.2 della Carta) : *numero minimo di tentativi di lettura annui, consumo medio annuo (mc) e anno di riferimento* – decorrenza 1 gennaio 2017.
- Messa a disposizione degli utenti finali da parte del Gestore della possibilità di autolettura dei misuratori di utenza tramite apposite maschere di web-chat sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24 – 1 gennaio 2017.
- Dotazione da parte del Gestore nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura dei consumi d'utenza, di modalità che permettano la produzione di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione – decorrenza 1 luglio 2017.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TIMSII tutti i Gestori del SII che, a qualunque titolo, anche per una pluralità di ATO, gestiscono l'attività di acquedotto e operano sul territorio nazionale, e che provvedono eventualmente a fatturare, per i medesimi livelli di consumo, anche i corrispettivi dei servizi di fognatura e depurazione.

Ai fini dell'applicazione dei corrispettivi per la fornitura dei servizi di fognatura e depurazione, il volume dei reflui scaricato in pubblica fognatura nonché il volume dei reflui depurato sono assunti pari al volume di acqua dell'acquedotto, salvo diversa previsione specifica.

Nei casi di gestione separata del SII, ai sensi dell'art. 156 del D.Lgs 152/06, il Gestore di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per la messa a disposizione dei dati di misura determinati anche per i servizi di fognatura e depurazione.

Il Gestore è tenuto al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta relativamente:

- per il servizio di acquedotto, agli utenti finali caratterizzati da una delle tipologie d'uso potabile;
- per il servizio di fognatura e depurazione, agli utenti titolari di scarichi in pubblica fognatura.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del D.Lgs 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto è il referente unico dell'utente finale per gli obblighi di qualità contrattuale oggetto della presente Carta, fatto salva la disciplina relativa agli *obblighi in tema di appuntamento concordato* e agli *obblighi relativi al pronto intervento in caso di gestione separata del SII* disposta dall'ARERA con la *Regolazione della qualità contrattuale*.

La Carta è resa disponibile a tutti gli Utenti al momento della sottoscrizione del contratto di utenza. La stessa è pubblicata sul sito internet del Gestore e dell'Ente di Governo d'Ambito, è ritirabile presso gli sportelli e potrà altresì essere richiesta agli uffici del Gestore.

indirizzi sportelli del Gestore: _____

sito del Gestore: _____

sito dell'Ente di governo d'ambito: **www.ato2piemonte.it**

La Carta del Servizio di cui alla Deliberazione della Conferenza dell'Autorità d'Ambito n. 2 Biellese, Vercellese, Casalese" n. 580 del 21/7/2016, è aggiornata per effetto delle seguenti disposizioni:

- Determinazione ARERA N. 2/DTSA/2018 "Approvazione della procedura telematica di inoltro di richieste informazioni – reclami – segnalazioni – richieste help desk e dei relativi moduli di cui all'art. 4 dell'allegato B alla Deliberazione 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;
- Deliberazione ARERA 227/2018/R/idr "Modalità applicative del Bonus Sociale Idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati";
- Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr "Applicazione della disciplina transitoria per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele definite per i consumatori e utenti dei settori [...] regolati dall'Autorità";
- Deliberazione ARERA 917/2017/R/idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
- Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)";
- Deliberazione ARERA 665/2017/R/idr "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti".

Le disposizioni relative al Testo integrato per la Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI) dell'ARERA, contenute nella presente Carta, trovano applicazione a partire dal 1 gennaio 2018.

2.0 REVISIONE DELLA CARTA

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano mutamenti tali da rendere necessari adeguamenti, anche in ragione all'evoluzione della qualità richiesta dagli Utenti e in relazione alle specifiche richieste di ARERA. Le revisioni (variazioni e/o integrazioni) alla presente Carta sono approvate dall'Ente di Governo d'Ambito dopo un percorso di confronto con il Gestore e con le Associazioni degli Utenti.

3.0 DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento inerente le condizioni per garantire la qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, si applicano le seguenti definizioni:

- accettazione del preventivo è l'accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni espone nel preventivo;
- acquedotto è l'insieme delle infrastrutture di captazione, adduzione, potabilizzazione e distribuzione, finalizzate alla fornitura idrica;
- ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente istituita ai sensi della legge n. 481/95;
- albero fonico o IVR (Interactive voice responder) è un sistema costituito da un risponditore automatico con funzioni interattive che, sulla base delle risposte fornite dall'utente finale via tastiera o riconoscimento vocale, permette di accedere a un menu di servizi e di richiedere di essere messi in contatto con un operatore;
- allacciamento idrico è la condotta idrica derivata dalla condotta principale e/o relativi dispositivi ed elementi accessori e attacchi, dedicati all'erogazione del servizio ad uno o più utenti. Di norma inizia dal punto di innesto sulla condotta di distribuzione e termina al punto di consegna dell'acquedotto;
- allacciamento fognario è la condotta che raccoglie e trasporta le acque reflue dal punto di scarico della fognatura, alla pubblica fognatura;
- appuntamento posticipato è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dal Gestore;
- ATO (Ambito Territoriale Ottimale) è il territorio sulla base del quale, ai sensi dell'art. 147 del D.lgs. n.152/06 sono organizzati i servizi idrici e sul quale esercita le proprie prerogative in materia di organizzazione del servizio idrico integrato l'Ente di governo d'Ambito cui la Regione ha attribuito le funzioni già esercitate dall'Autorità d'Ambito
- atti autorizzativi sono le concessioni, autorizzazioni, servitù o pareri obbligatori, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte del Gestore, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- attivazione della fornitura è l'avvio dell'erogazione del servizio, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali (voltura);
- autolettura è la modalità di rilevazione da parte dell'utente finale, con conseguente comunicazione al Gestore del SII, della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- banca cassiera è l'istituto di credito che effettua per il Gestore il servizio di cassa senza costi a carico dell'utenza;

- bolletta o documento di fatturazione è il documento che il Gestore del SII trasmette periodicamente all'utente al fine di fatturare i corrispettivi relativi ai servizi da lui forniti direttamente o indirettamente;
- bonus sociale idrico è il bonus idrico istituito ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 13 ottobre 2016;
- call center è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al Gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- CSEA – Cassa per i servizi energetici e ambientali è la Cassa Conguaglio per i servizi energetici e ambientali;
- cessazione è la disattivazione del punto di consegna o punto di scarico a seguito della disdetta del contratto di fornitura da parte dell'utente finale con sigillatura o rimozione del misuratore;
- codice di rintracciabilità è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso più codici correlati;
- consumi effettivi sono i consumi attribuiti sulla base di due letture rilevate/autoletture;
- consumi fatturati sono i consumi complessivamente contabilizzati nella bolletta;
- consumi stimati sono i consumi attribuiti sulla base di stime di consumo calcolate per il periodo di fatturazione;
- contratto di fornitura/utenza del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, è l'atto stipulato fra l'utente finale e il Gestore del servizio;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del Gestore o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del Gestore;
 - per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - per le richieste e le conferme scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- dati di misura sono le misure elaborate e validate da un soggetto abilitato;

- dati di qualità sono i dati e le informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono comunicati dai Gestori all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente e all’Ente di governo dell’ambito;
- deposito cauzionale è una somma di denaro che l’Utente versa al Gestore a titolo di garanzia, che deve essere restituita dopo la cessazione del contratto. Esso è definito dal Gestore nel rispetto delle deliberazioni ARERA vigenti.
- depurazione è l’insieme degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane convogliate dalle reti di fognatura, al fine di rendere le acque trattate compatibili con il ricettore finale, comprese le attività per il trattamento dei fanghi;
- disagio economico sociale è la condizione di vulnerabilità in cui versa un utente domestico residente diretto o indiretto, come definita all’articolo 1, comma 3, del decreto ministeriale 29 dicembre 2016 e s.m.i. e all’articolo 3, comma 9 e 9bis del decreto legge 185/08;
- disattivazione della fornitura è la sospensione dell’erogazione del servizio al punto di consegna a seguito della richiesta dell’utente finale, ovvero del Gestore nei casi di morosità dell’utente finale;
- Ente di governo dell’ambito è la struttura dotata di personalità giuridica di cui all’articolo 148 comma 4 del d.lgs. 152/06 (e s.m.i.);
- fognatura è l’insieme delle infrastrutture per l’allontanamento delle acque reflue urbane, costituite dalle acque reflue domestiche o assimilate, industriali, meteoriche di dilavamento e di prima pioggia; comprende anche le reti di raccolta, i collettori primari e secondari, gli eventuali manufatti di sfioro, ivi inclusi i connessi emissari e derivatori;
- forza maggiore - con forza maggiore si intende ogni circostanza straordinaria ed imprevedibile al momento della stipula del contratto, che impedisce la regolare esecuzione del contratto e renda, inoltre, inefficace qualsiasi azione del Gestore diretta ad eliminarlo e la soddisfazione agli impegni presi con l’utente. Equiparabile a forza maggiore sono: catastrofi naturali, crisi idrica, guerra, attentati, ribellioni, incendio e altri gravi accadimenti di natura non prevedibile non dipesi da azioni od omissioni dirette od indirette del Gestore e fuori dalla portata del controllo dello stesso.
- Gestore è il soggetto che gestisce il SII ovvero ciascuno dei singoli servizi che lo compongono in virtù di qualunque forma di titolo autorizzativo e con qualunque forma giuridica in un determinato territorio, ivi inclusi i Comuni che li gestiscono in economia;
- giorno feriale è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
- giorno lavorativo è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- giorno solare (di calendario) è un giorno della settimana compreso tra lunedì e domenica inclusi;
- gruppo di misura o misuratore del SII è il dispositivo atto alla misura dei volumi in transito in ciascuno dei servizi che compongono il SII inclusi gli eventuali dispositivi presso i punti di attingimento interni ai siti industriali i cui scarichi sono autorizzati in pubblica fognatura; sono compresi infine i dispositivi di telecomunicazione correlati ai dispositivi di misura. Esso è installato in corrispondenza del punto di consegna;
- indennizzo automatico è l’importo riconosciuto all’utente finale nel caso in cui il Gestore non rispetti lo standard specifico di qualità;
- lavoro semplice è la prestazione di lavoro che riguarda l’esecuzione a regola d’arte di nuovi allacciamenti idrici o fognari o operazioni di qualsiasi natura su allacciamenti esistenti (ad es. nuovi attacchi) o su misuratori esistenti (spostamento, cambio, etc.) che non implichi specifici interventi per adattare alla nuova situazione i parametri idraulici degli allacciamenti stessi o la realizzazione di lavori per i quali è necessario l’ottenimento di atti autorizzativi da parte di soggetti terzi o la necessità di interrompere la fornitura del servizio ad altri utenti;

- lavoro complesso è la prestazione di lavori, da eseguire su richiesta dell'utente finale, non riconducibile alla tipologia di lavoro semplice;
- lettura è la rilevazione effettiva da parte del Gestore del SII della misura espressa dal totalizzatore numerico del misuratore;
- livello di pressione è la misura della forza unitaria impressa all'acqua all'interno della condotta espressa in atmosfere;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- livello o standard specifico di qualità è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente finale;
- misura di processo è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente degli impianti e delle reti del SII e di ciascuno dei servizi che lo compongono;
- misura di utenza è l'insieme delle attività di misura funzionali alla gestione efficiente dei misuratori, con particolare riferimento agli strumenti conformi alle normative e prescrizioni vigenti, installati presso gli utenti finali e alla produzione di dati utilizzabili (validati) ai fini della fatturazione;
- misuratore accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito senza necessità della presenza di alcuna persona fisica;
- misuratore non accessibile è il misuratore per cui l'accesso da parte dell'operatore incaricato dal Gestore ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori del misuratore è consentito solo in presenza del titolare del punto di consegna medesimo o di altra persona da questi incaricata;
- misuratore parzialmente accessibile è il misuratore avente caratteristiche differenti dal misuratore accessibile e dal misuratore non accessibile; in particolare a tale misuratore il Gestore può normalmente accedere ai fini della visualizzazione dei valori dei totalizzatori in presenza di persona che consenta l'accesso al luogo dove il misuratore è installato;
- misuratore non funzionante un misuratore è ritenuto "non funzionante", fra l'altro, quando il totalizzatore numerico del misuratore medesimo risulti illeggibile;
- misure sono i valori di volume rilevati da un misuratore tramite lettura da parte di un operatore presente fisicamente sul posto, oppure tramite lettura da remoto (telelettura) o infine raccolti da parte dell'utente finale e successivamente comunicati al Gestore del SII (autolettura);
- morosità è la situazione in cui si trova l'utente non in regola con il pagamento delle bollette. Il ritardo nel pagamento della bolletta può comportare l'addebito di interessi di mora. Il mancato pagamento può portare, in alcuni casi, alla sospensione della fornitura.
- operatore è una persona incaricata in grado di rispondere alle richieste dell'utente finale che contatta il Gestore relativamente a tutti gli aspetti principali della fornitura di uno o più servizi del SII;
- perdita occulta è la fuoriuscita di acqua potabile prodottasi a valle del contatore dell'utenza considerata, per un fatto accidentale, fortuito o involontario. La rottura deve riguardare parti in ogni caso non in vista e non rilevabili esternamente in modo diretto ed evidente;
- portata è la misura della quantità di acqua che attraversa la condotta nell'unità di tempo;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni esecuzione di lavoro o intervento effettuata dal Gestore;
- punto di consegna dell'acquedotto è il punto in cui la condotta di allacciamento idrico si collega all'impianto o agli impianti dell'utente finale. Sul punto di consegna è installato il misuratore dei volumi. Per allacciamenti preesistenti e contatori all'interno della proprietà privata, il punto di consegna diventa il confine di proprietà.

- punto di scarico della fognatura è il punto in cui la condotta di allacciamento fognario si collega all'impianto o agli impianti di raccolta reflui dell'utente finale;
- reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal Regolamento di servizio, dalla presente Carta, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
- riattivazione è il ripristino dell'erogazione del servizio al punto di consegna che pone fine alla disattivazione della fornitura o alla sospensione della stessa per morosità;
- richiesta scritta di informazioni è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richiesta scritta di rettifica di fatturazione è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale un utente finale esprime lamentele circa la non correttezza dei corrispettivi fatturati in merito a uno o più servizi del SII;
- ricostruzione del dato di misura è l'attività di determinazione dei consumi a partire dall'ultimo dato di misura disponibile, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici, nel caso di misuratore illeggibile o non più funzionante;
- RQSII è il Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente - ARERA;
- RQTI è il Testo integrato per la regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Servizio Idrico Integrato (SII) è l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi della regolazione dell'unbundling contabile del SII;
- servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente finale di mettersi in contatto con il proprio Gestore per richieste di informazioni, prestazioni o servizi, inoltre di reclami e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il Gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal Gestore, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- stima del dato di misura è l'attività di stima della misura e dei consumi a un certo momento temporale a partire da dati di misura antecedenti, basata sull'applicazione di opportuni algoritmi numerici;
- subentro è la richiesta di riattivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna disattivo;
- tempo per l'ottenimento degli atti autorizzativi è il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'atto presentata per ultima e la data, quale risultante dal protocollo del Gestore, di ricevimento dell'atto perfezionatosi per ultimo;
- TIBSI è il Testo Integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati;

- TICO è il Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'ARERA;
- TICSII è il Testo Integrato corrispettivi servizi idrici, recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;
- TICSIII è il Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale;
- tipologie d'uso (TICSII):
 - uso domestico residente;
 - uso domestico condominiale;
 - uso domestico non residente;
 - uso industriale;
 - uso artigianale e commerciale;
 - uso agricolo e zootecnico;
 - uso pubblico non disalimentabile;
 - uso pubblico disalimentabile;
 - altri usi (a cui ricondurre tipologie di utenze non domestiche che non possono essere ricomprese in quelle sopra riportate);
 - uso collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura (titolo 4 del TICSII).
- TIUC è il Testo Integrato in merito agli obblighi di separazione contabile (unbundling contabile), di cui alla regolamentazione dell'ARERA;
- utente finale è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del SII. Le utenze condominiali sono a tutti gli effetti equiparate alle utenze finali;
- utenti indiretti sono i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale e coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII;
- utenza condominiale è l'utenza finale servita da un unico punto di consegna che distribuisce acqua a più unità immobiliari, anche con diverse destinazioni d'uso;
- validazione delle misure è l'attività di verifica della qualità del dato proveniente dalla raccolta della misura o dall'autolettura del misuratore, finalizzata a valutare l'ammissibilità all'uso formale del medesimo dato, con presa di responsabilità da parte del Gestore;
- voltura è la richiesta di attivazione, con contestuale variazione nella titolarità del contratto o dei dati identificativi, di un punto di consegna attivo.

4.0 PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Il Gestore del Servizio Idrico Integrato nell'erogare i servizi si ispira ai seguenti principi:

Acqua come patrimonio

L'acqua non è un prodotto commerciale al pari degli altri, bensì un patrimonio che va protetto, difeso e trattato come tale (direttiva 2000/60/CE).

Eguaglianza e imparzialità del trattamento

Il rapporto tra l'Ente di governo dell'Ambito, gli Utenti e il Gestore è stabilito attraverso regole che sono uguali per tutti e senza discriminazioni in base al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle condizioni personali o alle opinioni politiche.

Il Gestore si impegna a garantire il medesimo livello di Servizio, a parità di condizioni impiantistico-funzionali, a tutti gli Utenti, qualunque sia la loro ubicazione all'interno del proprio bacino di utenza.

Il Gestore si impegna inoltre a garantire un'adeguata ed effettiva fruizione del Servizio, sia nelle operazioni di sportello, sia nei rapporti indiretti, da parte degli Utenti portatori di handicap o comunque in condizioni di svantaggio a causa delle loro condizioni personali e sociali, assumendo le misure necessarie e più opportune.

Inoltre, il Gestore si impegna ad agire, nei confronti dei propri Utenti, in maniera giusta, obiettiva e imparziale, fornendo tutte le informazioni e l'assistenza necessarie.

Continuità e regolarità del servizio

Il Gestore si impegna ad erogare un Servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore, guasti od interventi necessari per il buon andamento del Servizio, si rendesse necessario interrompere temporaneamente la fornitura di acqua, il disservizio sarà limitato al tempo strettamente necessario, e, quando possibile, preannunciato in maniera adeguata e con adeguato anticipo. Il Gestore si impegna, inoltre, ad attivare Servizi sostitutivi di emergenza.

In ogni caso il Gestore si impegna ad adottare tutti i necessari provvedimenti perché vengano limitati al massimo i disagi agli Utenti e l'intralcio alla circolazione stradale.

Partecipazione

Il Gestore garantisce ad ogni Utente la possibilità di ricevere informazioni corrette ed esaurienti per quanto attiene il rapporto d'Utenza e le condizioni di erogazione del Servizio.

Ogni Utente ha il diritto di far pervenire al Gestore consigli, suggerimenti, richieste e reclami e a ricevere in ogni caso una risposta.

Inoltre l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano ai sensi della legge 241/90.

Il Gestore si impegna ad elaborare piani di miglioramento dei Servizi redatti sulla base delle valutazioni degli Utenti raccolte nel corso dello svolgimento del Servizio e in occasione di periodici sondaggi a campione.

Si impegna, inoltre, ad intrattenere rapporti continui di consultazione e di collaborazione con le Associazioni operanti nel campo della difesa dei consumatori, ai sensi dell'art. 2 comma 461 lett. b) della L.244/2007.

Cortesia

Deve essere garantito, attraverso l'adozione delle misure necessarie, che il personale di contatto con il pubblico si comporti sempre con rispetto e cortesia.

Efficacia ed efficienza del servizio

Il Gestore si impegna ad assumere in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del Servizio erogato, mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il Servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri Utenti.

Chiarezza e comprensibilità

Il personale aziendale a diretto contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'Utente una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali, nel fornire informazioni corrette e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) sono redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Condizioni principali di fornitura

In un'ottica di correttezza e trasparenza di rapporto, gli Utenti devono essere informati su tutte le principali condizioni di erogazione del Servizio.

La Carta dei servizi è il documento, adottato in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e Gestore del SII.

Sostenibilità dell'uso della risorsa idrica

L'uso non controllato della risorsa idrica, senza prevederne l'impatto sulla quantità disponibile nel medio - lungo periodo, può portare all'esaurimento della risorsa stessa. È quindi necessario gestire la risorsa acqua in modo da garantire uno sviluppo ecologicamente sostenibile. Fare un uso sostenibile della risorsa significa che la stessa non deve essere utilizzata in eccesso rispetto alla sua capacità di rigenerarsi e che deve limitare gli spechi e il prelievo delle acque superficiali.

L'uso della risorsa idrica deve rispettare la Direttiva 2000/60/CE e deve essere effettuato nel rispetto della sicurezza ambientale e della tutela della salute umana.

5.0 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori che compongono la qualità di un Servizio pubblico sono molteplici e di diversa natura: competenza tecnica, rapidità, cortesia, semplicità, costi e tanti altri. Ma tutti convergono verso un dato univoco, che è il livello di soddisfazione dell'Utente.

Misurare la qualità del Servizio è importante per l'utente, al fine di poter far valere i suoi diritti di Utente del Servizio, ma anche per l'Autorità d'Ambito che la controlla e per il Gestore che la fornisce, al fine di offrire Servizi migliori.

Per questo l'Ente di governo d'Ambito definisce con la presente Carta del Servizio, ai sensi dell'art. 2 comma 461 lett. a) della L. 244/2007 e delle Deliberazioni ARERA in tema di RQSII e RQTI, gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate dai Gestori, univoci, oggettivi, confrontabili con quelli di altre realtà, al rispetto dei quali il Gestore si impegna nei confronti dei propri Utenti.

Alle prestazioni erogate e quindi agli indicatori individuati sono associati standard di qualità che il Gestore deve rispettare:

- standard di qualità specifici riferiti alla singola prestazione/indicatore di qualità espressi da una soglia minima e massima e sono verificabili dall'Utente;
- standard di qualità generali del servizio espressi da un valore medio o da una percentuale riferiti al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore nell'anno.

I tempi negli standard sono espressi in minuti, ore, giorni solari, giorni lavorativi o giorni feriali a seconda dell'indicatore.

La presente Carta prevede standard di qualità specifici che si riferiscono al:

- a) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici senza sopralluogo;
- b) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari senza sopralluogo;
- c) tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici con sopralluogo;
- d) tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari con sopralluogo;
- e) tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- f) tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori semplici);
- g) tempo di attivazione della fornitura;
- h) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura;
- i) tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura, con modifica della portata del misuratore;
- j) tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità;
- k) tempo di disattivazione della fornitura;
- l) tempo di esecuzione della voltura;
- m) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo;
- n) tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo;
- o) tempo di esecuzione di lavori semplici;
- p) fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati;
- q) tempo di intervento per la verifica del misuratore;
- r) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco;
- s) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio;
- t) tempo di sostituzione del misuratore;
- u) tempo di intervento per la verifica del livello di pressione;

- v) tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione;
- w) tempo per l'emissione della fattura;
- x) periodicità di fatturazione;
- y) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- z) tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni;
- aa) tempo di rettifica di fatturazione;
- bb) tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- cc) tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione;
- S1) durata massima della singola sospensione programmata;
- S2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- S3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura.

La presente Carta prevede inoltre standard di qualità generali che si riferiscono al:

1. tempo di esecuzione degli allacciamenti idrici (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
2. tempo di esecuzione degli allacciamenti fognari (che comportano l'esecuzione di lavori complessi);
3. tempo di esecuzione di lavori complessi;
4. tempo massimo per l'appuntamento concordato;
5. preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato;
6. tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
7. tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica di fatturazione;
8. tempo massimo di attesa agli sportelli;
9. tempo medio di attesa agli sportelli;
10. accessibilità al servizio telefonico;
11. tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
12. livello del servizio telefonico;
13. tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento;
14. tempo per la comunicazione dell'avvenuta variazione contrattuale.

Per ogni singolo standard, sia esso specifico o generale, la presente Carta definisce il livello di qualità da conseguire.

Nel caso di standard specifico la Carta individua anche i casi di indennizzo automatico verso l'utenza.

Tutti gli standard di qualità contrattuale sono soggetti a registrazione da parte del Gestore per monitorarne l'andamento e per adempiere all'obbligo di comunicazione dei dati, nei casi stabiliti, nei confronti dell'ARERA e dell'Ente di governo d'ambito. Sui dati comunicati l'ARERA dispone le proprie verifiche e provvede eventualmente a comminare le relative penali e sanzioni, secondo quanto disposto dalle Deliberazioni ARERA e dalla Legge 481/95.

Nel seguito la Tabella riassuntiva degli standard specifici e generali, dei livelli attesi e degli indennizzi o base di calcolo per la verifica della prestazione:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|--|------------------------------|
| | | | | |
| a) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici senza sopralluogo | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente | 30 euro |
| b) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari senza sopralluogo | specifico | 10 giorni | Idem come sopra | 30 euro |
| c) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci idrici con sopralluogo | specifico | 20 giorni | Idem come sopra | 30 euro |
| d) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di allacci fognari con sopralluogo | specifico | 20 giorni | Idem come sopra | 30 euro |
| e) Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici | specifico | 15 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale | 30 euro |
| f) Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici | specifico | 20 giorni | Idem come sopra | 30 euro |
| g) Tempo massimo di attivazione della fornitura | specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto e la data di effettiva attivazione da parte del Gestore | 30 euro |
| h) Tempo massimo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore | specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa | 30 euro |
| i) Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore | specifico | 10 giorni | Idem come sopra | 30 euro |

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|--|------------------------------|
| | | | | |
| j) Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità | specifico | 2 giorni feriali | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore e la data di riattivazione della fornitura da parte del Gestore stesso | 30 euro |
| k) Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale | specifico | 7 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente finale e la data di disattivazione della fornitura da parte del Gestore | 30 euro |
| l) Tempo massimo di esecuzione della voltura | specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo utente finale | 30 euro |
| m) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del preventivo da parte del Gestore | 30 euro |
| n) Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori con sopralluogo | specifico | 20 giorni | Idem come sopra | 30 euro |
| o) Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore | 30 euro |
| p) Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati | specifico | 3 ore | - | 30 euro |
| q) Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore | 30 euro |

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|---|------------------------------|
| | | | | |
| r) Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco dal Gestore | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | 30 euro |
| s) Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio dal Gestore. NOTA BENE: sono escluse dal rispetto di tale standard di comunicazione quelle relative all'esito della verifica nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'art. 5 del Decreto MISE 155/2013. | specifico | 30 giorni | Idem come sopra | 30 euro |
| t) Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di invio all'utente finale dell'esito della verifica del misuratore e la data in cui il Gestore intende sostituire il misuratore stesso | 30 euro |
| u) Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento sul misuratore da parte del Gestore | 30 euro |
| v) Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione | specifico | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica e la data di invio all'utente finale del relativo esito | 30 euro |
| w) Tempo massimo per l'emissione della fattura | specifico | 45 giorni solari | Tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e la data di emissione della fattura stessa | 30 euro |

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|---|------------------------------|
| x) Periodicità minima di fatturazione | specifico | 2/anno se consumi \leq 100 mc | N. bollette emesse nell'anno in base ai consumi medi | 30 euro |
| | | 3/anno se $100 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 1.000 \text{ mc}$ | | |
| | | 4/anno se $1.000 \text{ mc} < \text{consumi} \leq 3.000 \text{ mc}$ | | |
| | | 6/anno se consumi $>$ 3.000 mc | | |
| y) Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti | specifico | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento del reclamo dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 euro |
| z) Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni | specifico | 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 30 euro |
| aa) Tempo massimo di rettifica di fatturazione | specifico | 60 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi della Carta, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta. | 30 euro |
| bb) Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in caso di gestione separata del SII | specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta | 30 euro |

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|--|-------------------------------|
| cc) Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in caso di gestione separata del SII | specifico | 5 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto | 30 euro |
| S1) durata massima della singola sospensione programmata | specifico | 24 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato. | 30 euro |
| S2) tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile | specifico | 48 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione – sia essa programmata o non programmata – e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato. | 30 euro |
| S3) tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura | specifico | 48 ore | Tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso | 30 euro |
| 1) Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale | 90% delle singole prestazioni |
| 2) Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | generale | ≤ 30 giorni | Idem come sopra | 90% delle singole prestazioni |

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|--|--|
| | | | | |
| 3) Tempo di esecuzione di lavori complessi | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore | 90% delle singole prestazioni |
| 4) Tempo massimo per l'appuntamento concordato | generale | 7 giorni | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento | 90% delle singole prestazioni |
| 5) Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | generale | 24 ore | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | 95% delle singole prestazioni |
| 6) Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento | generale | 3 ore | Calcolate a partire dall'inizio della conversazione telefonica della prima segnalazione con l'operatore di pronto intervento | 90% delle singole prestazioni |
| 7) Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 95% delle singole prestazioni |
| 8) Tempo massimo di attesa agli sportelli | generale | 60 minuti | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | 95% delle singole prestazioni |
| 9) Tempo medio di attesa agli sportelli | generale | 20 minuti | Idem come sopra | Media sul totale delle prestazioni |
| 10) Accessibilità al servizio telefonico (AS) | generale | AS > 90% | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|--|--|
| | | | | |
| 11) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | generale | TMA \leq 240 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 12) Livello del servizio telefonico (LS) | generale | LS \geq 80% | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 13) Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | generale | CPI \leq 120 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione | 90% delle singole prestazioni |
| 14) Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | generale | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso | 90% delle singole prestazioni |

NOTA: i valori percentuale indicati nel campo "Indennizzo o base di calcolo" sono da intendersi come percentuali minime.

Occorre inoltre indicare, per quanto attiene la fatturazione all'utenza, un ulteriore limite di qualità specifico, rispetto a quelli indicati nella tabella precedente, che però non prevede l'applicazione di indennizzi automatici verso l'utenza, che impone un termine per il pagamento della bolletta fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l'utente finale dai propri obblighi.

Ai parametri di qualità generale e specifica sopra indicati, si integrano le condizioni economiche e infrastrutturali definite nel Piano d'Ambito, al fine di completare il quadro generale del Servizio reso all'Utente.

L'adeguatezza alle esigenze dell'utenza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato dai Gestori fissati nella presente Carta del Servizio, sarà verificata, oltre che dall'ARERA in base alle disposizioni da essa assunte e nell'ambito delle funzioni conferite dalla legge, anche dall'Ente di governo d'ambito con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori, così come disposto dall'art.2 comma 461 lett. c) della L. 244/2007.

5.1 Avvio, cessazione e condizioni per la gestione del rapporto contrattuale

In questo capitolo sono descritte le modalità e le tempistiche di avvio e cessazione, nonché la gestione del rapporto contrattuale tra Utente e il Gestore. I tempi di prestazioni indicati di seguito sono al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'Utente. Nel caso in cui per causa di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, il Gestore comunica tempestivamente all'Utente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Preventivazione per allacciamento idrico

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti idrici è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard specifico di qualità del "tempo massimo di preventivazione per gli allacciamenti idrici" corrisponde a dieci (10) giorni se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Preventivazione per allacciamento fognario

Il tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo e la data di invio del preventivo stesso al richiedente. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di preventivazione per gli allacciamenti fognari" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore, della richiesta di preventivo dell'Utente finale e la data di invio all'Utente finale stesso del preventivo stesso al richiedente da parte del Gestore.

Il tempo di preventivazione per l'esecuzione dei lavori è differenziato, a seconda della necessità o meno di eseguire un sopralluogo. Lo standard di qualità specifico di qualità del "tempo di

preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi e semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi, se non è necessario il sopralluogo e a venti (20) giorni se è previsto il sopralluogo.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Modalità di richiesta e contenuto minimo del preventivo per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori complessi e semplici

La richiesta di preventivazione per gli allacciamenti idrici e fognari e per l'esecuzione di lavori semplici e complessi, deve essere presentata tramite uno dei canali messi a disposizione dal Gestore: call center, posta, posta elettronica, sportello fisico, sito internet.

Il preventivo per gli allacciamenti alla rete idrica e fognaria deve contenere le seguenti informazioni:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione dell'allacciamento, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza;
- b) l'indicazione della documentazione che, in caso di accettazione del preventivo, il richiedente deve presentare per l'attivazione della fornitura, ove richiesta;
- c) il codice di rintracciabilità con cui il Gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- d) il codice con cui il Gestore individua la prestazione da realizzarsi;
- e) i dati identificativi del richiedente;
- f) il codice Utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
- g) la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di preventivo del richiedente;
- h) la data di invio del preventivo al richiedente;
- i) la tipologia d'uso;
- j) l'indicazione del tempo massimo di esecuzione della prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità qui definito, l'indicazione dell'entità dell'indennizzo automatico dovuto all'Utente finale in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
- k) l'indicazione degli elementi necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l'esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
- l) la stima dei tempi previsti per l'ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l'esecuzione del lavoro richiesto;
- m) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
- n) la durata di validità del preventivo;
- o) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto del Gestore nel caso di lavori complessi.

Il preventivo per l'esecuzione dei lavori complessi e semplici deve contenere le informazioni sopra elencate per gli allacci idrici e fognari, ad eccezione degli elementi di cui ai punti a) e b), che non devono essere riportati, ma con l'aggiunta del seguente punto:

- a) l'indicazione del corrispettivo previsto per l'esecuzione del lavoro richiesto, in coerenza con quanto previsto nel Regolamento d'utenza.

Il preventivo deve avere validità non inferiore a tre mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso dal Gestore nei confronti dell'Utente finale per l'esecuzione dei lavori oggetto del preventivo medesimo.

Preventivi standardizzabili

Il Gestore individua le tipologie di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il relativo preventivo, che è messo a disposizione del richiedente in maniera immediata, tramite call center ovvero tramite sportello. Tali preventivi sono altresì resi disponibili all'utente finale nel Regolamento d'utenza e sul sito internet.

Nel caso in cui l'Utente finale faccia richiesta in forma scritta di un preventivo standardizzabile, il Gestore è tenuto al rispetto dallo standard specifico di qualità "Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori senza sopralluogo".

Esecuzione dell'allacciamento idrico

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete idrica è il tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di esecuzione di allacci idrici che comportano l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a quindici (15) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Per lavori di allaccio idrico più complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|---|---|-------------------------------------|
| | | | | |
| 1) Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale. | 90% delle singole prestazioni |

Esecuzione dell'allacciamento fognario

Il tempo di esecuzione dell'allacciamento alla rete fognaria è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di esecuzione di allacci fognari che comportano l'esecuzione di lavori semplici" corrisponde a venti (20) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard stesso ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Per lavori di allaccio fognario più complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|---|---|-------------------------------------|
| | | | | |
| 2) Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore con la contestuale messa a disposizione del contratto di fornitura per la firma dell'utente finale. | 90% delle singole prestazioni |

Esecuzione di lavori

Il tempo di esecuzione di lavori è il tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'Utente finale e la data di completamento dei lavori da parte del Gestore.

Nel caso di prestazioni per le quali è possibile standardizzare il preventivo, la data di accettazione formale del preventivo coincide con la data di ricevimento della richiesta formale di esecuzione del lavoro.

Nel caso in cui per l'esecuzione di lavori complessi sia necessario l'ottenimento di atti autorizzativi, il tempo di esecuzione delle prestazioni viene calcolato al netto del tempo che intercorre tra la richiesta dell'autorizzazione da parte del Gestore e l'ottenimento della stessa, a condizione che almeno il primo atto autorizzativo sia stato richiesto entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di comunicazione di accettazione del preventivo da parte del soggetto richiedente. In tale caso, il Gestore comunica all'utente finale l'avvenuta richiesta degli atti autorizzativi entro cinque (5) giorni lavorativi successivi a tale richiesta.

Il tempo di esecuzione dei lavori è differenziato in funzione della necessità di eseguire rispettivamente un lavoro semplice (standard specifico), ovvero un lavoro complesso (standard generale).

Lo standard di qualità specifico del "Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici" corrisponde a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

In caso di necessità di eseguire lavori complessi, il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|---|-------------------------------|
| | | | | |
| 3) Tempo di esecuzione di lavori complessi | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente finale e la data di completamento lavori da parte del Gestore | 90% delle singole prestazioni |

Attivazione della fornitura

La richiesta di attivazione della fornitura può essere presentata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

Qualora il richiedente richieda l'attivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento, quest'ultima coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso.

Il tempo di attivazione della fornitura del servizio è il tempo intercorrente tra la data di completamento dei lavori di esecuzione dell'allacciamento e la data di effettiva attivazione della fornitura.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di attivazione della fornitura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Riattivazione e subentro nella fornitura

La richiesta di riattivazione, ovvero di subentro, può essere inoltrata, tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato, al Gestore del SII rispettivamente dal medesimo utente finale che aveva in precedenza richiesto la disattivazione del punto di consegna o di scarico, ovvero da un nuovo utente finale.

Il tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è il tempo intercorrente tra la data di stipula del contratto di fornitura, ovvero di richiesta di riattivazione e la data di effettiva riattivazione della stessa.

Al tempo di riattivazione della fornitura, ovvero di subentro nella fornitura, è associato uno standard minimo di qualità differenziato, in funzione dell'eventuale richiesta, da parte dell'Utente finale, di procedere ad una riattivazione, ovvero ad un subentro, con modifica della portata del misuratore.

Lo standard di qualità specifico del “Tempo massimo di riattivazione ovvero subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore” corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi. Mentre lo standard del “Tempo massimo di riattivazione o subentro nella fornitura con modifica della portata del misuratore” é pari a dieci (10) giorni lavorativi.

Ai fini della verifica del rispetto degli standard specifici associati al tempo di riattivazione della fornitura, come sopra richiamati, qualora la riattivazione, ovvero il subentro, comporti l’esecuzione di lavori semplici o complessi, il tempo di riattivazione/subentro decorre dalla data di completamento del suddetto lavoro.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

Riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità

Il Gestore è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio disattivata per morosità dell’Utente finale a seguito del pagamento da parte di quest’ultimo delle somme dovute.

L’avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell’attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. La comunicazione di avvenuto pagamento, costituisce autocertificazione ai sensi dell’art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Gestore può in ogni caso richiedere all’Utente finale, successivamente alla riattivazione della fornitura, l’esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento dell’attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute e la data di riattivazione della fornitura.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard specifico associato al tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità le richieste di riattivazione della fornitura pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il giorno successivo.

Lo standard di qualità specifico di qualità del “Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità” corrisponde a due (2) giorni feriali.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

Disattivazione della fornitura

La disattivazione della fornitura può essere richiesta dall’Utente finale tramite il numero verde associato al call center, oppure via e-mail, a mezzo posta, compilando il modulo scaricabile dal sito del Gestore o disponibile presso gli sportelli aperti al pubblico, ovvero tramite il sito internet dedicato.

La disattivazione che avviene a seguito di richiesta di cessazione del servizio, comporta la sospensione dell’erogazione del servizio, la chiusura del punto di consegna o di scarico e la contestuale effettuazione della lettura di cessazione indispensabile ai fini dell’emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora l'Utente finale richieda la disattivazione della fornitura a decorrere da una data successiva a quella della richiesta, la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di disattivazione della fornitura coincide convenzionalmente con il primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente.

Nei casi in cui il misuratore sia posizionato in un luogo non accessibile al Gestore, l'Utente finale deve garantirvi l'accesso alle medesime condizioni previste per la verifica del misuratore, attraverso appuntamento concordato.

Il tempo di disattivazione della fornitura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente finale e la data di effettiva disattivazione.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta dell'utente finale" corrisponde a sette (7) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Voltura della fornitura

La richiesta di voltura può essere inoltrata dall'Utente finale entrante, purché integrata da parte del medesimo da idonea documentazione che attesti la proprietà o il regolare possesso o detenzione dell'unità immobiliare interessata, ai sensi del D.L. 28 marzo 2014, n. 47.

Il soggetto richiedente deve stipulare un nuovo contratto d'utenza e provvedere al versamento del deposito cauzionale e del corrispettivo previsto a copertura delle spese amministrative.

Al momento della richiesta di voltura, il nuovo Utente finale deve comunicare al Gestore la autolettura del misuratore che costituirà lettura di cessazione per il precedente intestatario del contratto e lettura iniziale per il nuovo titolare. Nel caso in cui tale autolettura non coincida con quella comunicata dall'Utente finale uscente, il Gestore deve provvedere ad effettuare una lettura di verifica entro sette (7) giorni lavorativi decorrenti dalla data di comunicazione della lettura da parte del nuovo Utente finale.

I consumi fatturati fino al giorno della voltura, che decorre dalla data di cessazione dell'utenza precedente e dalla contestuale apertura del rapporto contrattuale con il nuovo Utente finale, sono addebitati al precedente intestatario del contratto di fornitura con l'emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.

Qualora la richiesta di voltura abbia ad oggetto un punto di consegna o di scarico in cui la fornitura è stata disattivata per morosità, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, il Gestore ha facoltà di:

- a) richiedere all'utente finale entrante una autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, eventualmente corredata da opportuna documentazione, che attesti l'estraneità al precedente debito;
- b) non procedere all'esecuzione della voltura fino al pagamento delle somme dovute nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

Nei casi di cui all'alinea precedente, ovvero in tutti i casi in cui l'intestatario uscente risulti moroso, e qualora il Gestore eserciti le facoltà previste sopra, il tempo di esecuzione della voltura decorre dalla data di ricevimento da parte del Gestore:

1. della documentazione di cui alla lettera a) della sopracitata alinea;
2. dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute, nei casi in cui il Gestore medesimo accerti che l'Utente finale entrante occupava a qualunque titolo l'unità immobiliare cui è legato il punto di consegna o di scarico in oggetto.

In quest'ultimo caso, l'avvenuto pagamento può essere comunicato al Gestore tramite i canali di contatto disponibili al pubblico e, in particolare, mediante il servizio di assistenza telefonico con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica dedicata, altro indirizzo e-mail, fax, posta, o tramite gli sportelli presenti sul territorio. Il Gestore può in ogni caso richiedere all'Utente finale, successivamente alla voltura della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Il tempo di esecuzione della voltura è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta della voltura e la data di attivazione della fornitura a favore del nuovo Utente finale.

Lo standard di qualità specifico di qualità del "Tempo massimo di esecuzione della voltura" corrisponde a cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Voltura a titolo gratuito

In caso di decesso dell'intestatario del contratto, l'erede ovvero un soggetto residente nell'unità immobiliare in cui è sita l'utenza avente diritto, che intende richiedere voltura del contratto d'utenza in proprio favore:

- a) presenta apposita domanda su un modulo standard predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet o disponibile presso gli sportelli fisici presenti sul territorio;
- b) all'interno della domanda di cui alla precedente lettera a), comunica la lettura dei consumi alla data di presentazione della domanda medesima, che dovrà essere opportunamente validata dal Gestore;
- c) ha la possibilità di autocertificare le informazioni fornite al Gestore, secondo quanto disposto dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- d) assume tutti i diritti e gli obblighi del precedente intestatario del contratto di fornitura.

Nel caso di cui al presente paragrafo, il Gestore:

- a) provvede ad eseguire la voltura nei tempi indicati per la "Voltura della fornitura";
- b) invia al nuovo intestatario del contratto d'utenza la fattura relativa al saldo dei consumi registrati fino alla data di richiesta della voltura;
- c) applica il deposito cauzionale del precedente intestatario al nuovo contratto d'utenza.

Nessun corrispettivo, al di fuori dell'ultima fattura a saldo dei consumi e della marca da bollo, potrà essere richiesto dal Gestore al soggetto che inoltra richiesta di voltura nel rispetto del presente paragrafo.

Rispetto degli appuntamenti concordati

Per le attività che richiedono una visita a domicilio, il personale del Gestore concorda un appuntamento con l'Utente entro un periodo massimo definito dallo standard di qualità generale "Tempo massimo per l'appuntamento concordato", a partire dal giorno della richiesta, aumentabile per espressa richiesta dell'Utente.

Il tempo massimo per l'appuntamento concordato è il tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'Utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento.

Al tempo massimo per l'appuntamento concordato è associato uno standard generale. Nel calcolo dello standard:

- a) si includono anche gli appuntamenti concordati per la verifica del misuratore e del livello di pressione;
- b) si escludono gli appuntamenti fissati su esplicita richiesta dell'Utente finale per una data che comporta il superamento del periodo definito dallo standard di qualità generale.

Ai fini della verifica del rispetto dello standard generale associato al tempo massimo per l'appuntamento concordato, le richieste di appuntamento pervenute al Gestore oltre le ore 18 nei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Il preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato è il tempo, misurato in ore con arrotondamento all'ora superiore, intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'Utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata.

Il Gestore ha l'obbligo di comunicare all'Utente finale la disdetta dell'appuntamento concordato almeno entro le precedenti ventiquattro (24) ore, secondo lo standard di qualità generale sotto riportato.

Relativamente agli appuntamenti concordati, il Gestore garantisce gli standard generali qui sotto riportati.

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | | | | |
| 4) Tempo massimo per l'appuntamento concordato | generale | 7 giorni | Tempo intercorrente tra il giorno in cui il Gestore riceve la richiesta dell'utente finale e il giorno in cui si verifica l'appuntamento | 90% delle singole prestazioni |
| 5) Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato | generale | 24 ore | Tempo intercorrente tra il momento in cui la disdetta dell'appuntamento concordato viene comunicata all'utente finale e l'inizio della fascia di puntualità in precedenza concordata | 95% delle singole prestazioni |

La fascia di puntualità per gli appuntamenti che necessitano della presenza dell'utente finale o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.

Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, il Gestore del SII è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.

Il Gestore del SII ha facoltà di procedere, previo consenso dell'utente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.

L'utente finale deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il Gestore medesimo.

Il Gestore informa altresì l'utente finale o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico.

Il Gestore concorda il giorno e la fascia oraria dell'appuntamento con l'Utente: il Gestore richiede una disponibilità all'Utente massima non superiore a tre (3) ore, corrispondente allo standard di qualità specifico "Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati".

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, ossia in caso di gestione separata del SII:

- a) il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico, messo a disposizione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale per concordare un appuntamento;
- b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è soggetto alle prescrizioni in tema di appuntamento concordato di cui alla presente Carta, e, in caso di mancato rispetto di quest'ultimo, ad erogare all'utente finale, tramite il Gestore del servizio di acquedotto, l'indennizzo automatico previsto per lo standard di qualità specifico "Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati".

Obblighi di installazione, manutenzione e verifica dei misuratori d'utenza

Il Gestore è tenuto a garantire l'installazione, il buon funzionamento, la manutenzione e la verifica dei misuratori, secondo quanto previsto dalla regolamentazione TIMSII dell'ARERA.

Il Gestore è tenuto a rispettare i criteri per l'esecuzione dei controlli metrologici sui misuratori ai sensi del Decreto Ministeriale n. 155/2013.

Standard qualitativi per la verifica di funzionalità del misuratore

Nei casi in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore, se non in presenza dell'utente finale, stante la necessità per quest'ultimo di concordare un appuntamento con il Gestore per l'effettuazione della verifica, si applica lo standard generale in tema di appuntamenti concordati.

Nei casi in cui a seguito della verifica il misuratore risulti correttamente funzionante, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, sul sito internet e nel Regolamento d'utenza.

Il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del misuratore, almeno nei casi in cui questa è inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello online.

Il tempo di intervento per la verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore. Lo standard specifico di qualità per il "Tempo massimo di intervento per la verifica del misuratore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore è differenziato in funzione della necessità di rimuovere il misuratore per eseguire la verifica in laboratorio. Sono escluse dal rispetto degli standard di comunicazione, le comunicazioni dell'esito della verifica nei casi in cui l'Utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco dal Gestore" è pari a dieci (10) giorni lavorativi; lo standard di qualità specifico "Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio dal Gestore" è invece pari a trenta (30) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra richiamati ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Qualora, in seguito a verifica, il misuratore risulti guasto o malfunzionante, il Gestore procede alla sostituzione dello stesso, che dovrà essere effettuata a titolo gratuito, dandone comunicazione all'utente finale in sede di risposta contenente l'esito della verifica stessa unitamente alla data in cui intende procedere alla sostituzione.

Nei casi in cui l'utente richieda controlli in contraddittorio ai sensi dell'articolo 5 del decreto MISE 155/2013, il contatore è sostituito dal Gestore al momento del prelievo di quello da sottoporre a verifica.

Negli altri casi, il Gestore ha facoltà di procedere alla sostituzione del misuratore contestualmente all'esito della verifica effettuata sullo stesso.

Per i casi di cui al capoverso precedente, il tempo di sostituzione del misuratore è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di invio, ovvero di messa a disposizione al richiedente del documento recante l'esito della verifica e la data di sostituzione del misuratore.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di sostituzione del misuratore malfunzionante" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Nel caso in cui il misuratore sia posto in luogo non accessibile al Gestore se non in presenza dell'utente finale, nella comunicazione concernente la necessità di procedere alla sostituzione del misuratore il Gestore deve indicare un appuntamento preciso, con data e ora, al quale si applicano le disposizioni in tema di appuntamento concordato.

Nell'eventualità in cui l'utente finale ritenga di non poter essere presente nella data e nell'ora indicati, può concordare con il Gestore un diverso appuntamento entro cinque (5) giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del Gestore medesimo.

Nel caso di contatore non funzionante, il Gestore procede alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati sulla base dei consumi medi degli ultimi tre anni, ovvero, in mancanza di questi, sulla base dei consumi medi annui degli utenti caratterizzati dalla stessa tipologia d'uso. Gli importi calcolati sulla base dei nuovi consumi sono fatturati nella prima bolletta utile emessa dopo la sostituzione del misuratore malfunzionante.

Verifica del livello di pressione

L'Utente può richiedere la verifica del livello di pressione della rete in prossimità del punto di consegna.

Il tempo di intervento per la verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di intervento da parte del Gestore.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di intervento da parte del Gestore la data di inizio della verifica stessa.

Nei casi in cui a seguito della verifica il livello di pressione risulti nella norma, il Gestore può addebitare all'utente finale i costi dell'intervento, esplicitandone l'ammontare in bolletta, nel Regolamento d'utenza e sul sito *internet*; il Gestore, inoltre, ha l'obbligo di rammentare tale informazione all'utente finale in sede di richiesta di verifica del livello di pressione, almeno nei casi in cui questa sia inoltrata tramite canale che permetta una comunicazione immediata, quale il servizio telefonico, lo sportello fisico e lo sportello *online*.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di intervento per la verifica del livello di pressione" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Il tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione è il tempo intercorrente tra la data di effettuazione della verifica presso l'utente finale e la data di invio all'utente finale stesso del relativo esito.

Qualora la verifica del livello di pressione abbia una durata di almeno due giorni, si considera come data di effettuazione della verifica presso l'utente finale la data di completamento della verifica stessa.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" è pari a dieci (10) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Pronto intervento

L'Utente può fare richiesta al Gestore di pronto intervento, attraverso il servizio telefonico di pronto intervento previsto nella presente Carta del Servizio.

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il pronto intervento.

Al tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è associato uno standard generale, "Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento " pari a tre (3) ore – centottanta (180) minuti -, che trova applicazione per le segnalazioni relative alle seguenti situazioni di pericolo:

- a) fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo;
- b) alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita;
- c) guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria;
- d) avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, il Gestore dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, il Gestore medesimo deve attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

Nei casi in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, ossia di gestione separata del SII:

- a) il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a riportare sul proprio sito internet e nella bolletta un numero telefonico di pronto intervento, messo a disposizione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione, attraverso il quale quest'ultimo possa essere contattato direttamente dall'utente finale;
- b) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione è tenuto al rispetto della disciplina in tema di tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, nonché in tema di servizio telefonico di pronto intervento di cui alla presente Carta del Servizio;
- c) il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione dovrà procedere all'erogazione dell'eventuale indennizzo automatico spettante all'utente finale tramite il Gestore del servizio di acquedotto.

Continuità del servizio di acquedotto

La durata massima della singola sospensione programmata (indicatore specifico S1) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione programmata, ed il momento di ripristino della fornitura, per ciascun utente finale interessato.

Lo standard di qualità specifico per la "Durata massima della singola sospensione programmata" è pari a ventiquattro (24) ore.

Il tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (indicatore specifico S2) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui si verifica una singola interruzione - sia essa programmata o non programmata - e il momento in cui viene attivato il servizio sostitutivo di emergenza, per ciascun utente finale interessato.

Il servizio sostitutivo di emergenza è disposto nel rispetto di quanto indicato dalle Autorità Sanitarie competenti. A seconda delle esigenze, per garantire l'efficace svolgimento di tale servizio si deve ricorrere ad unità mobili di potabilizzazione, autobotti o altri mezzi idonei omologati al trasporto di acqua potabile. Il Gestore si impegna a riservare particolare attenzione in caso d'interruzioni della fornitura alle strutture sanitarie e di interesse pubblico e a particolari tipologie di utenze definite non disalimentabili dalle disposizioni vigenti.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" è pari a quarantotto (48) ore.

Il tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (indicatore specifico S3) è il tempo, misurato in ore, intercorrente tra il momento in cui viene avvisato ciascun utente finale ed il momento in cui si verifica la singola interruzione della fornitura oggetto del preavviso.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" è pari a quarantotto (48) ore.

Il Gestore riserva particolare attenzione, ai fini della preventiva segnalazione in occasione di sospensioni programmate del servizio, agli Utenti presso i quali esistano persone che effettuano dialisi o altre applicazioni terapeutiche domiciliari necessitanti di alimentazione idrica e rilevanti per la vita e la salute delle persone stesse. Sarà cura degli Utenti interessati o dei servizi sanitari competenti tenere aggiornato il Gestore in merito a dette situazioni.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici sopra richiamati ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Nel caso di utenza condominiale, l'indennizzo automatico di cui al comma precedente è valorizzato per ciascun utente indiretto sotteso.

Il gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico qualora all'utente finale, inteso come utente indiretto in caso di utenza condominiale, sia già stato corrisposto due volte nell'anno solare in corso un indennizzo per mancato rispetto del medesimo standard, fermi restando gli ulteriori casi di esclusione già previsti ai sensi del RQSII, riportati nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Laddove l'onere generato dal valore complessivo dell'indennizzo sia tale da compromettere la continuità gestionale del servizio, in ragione della consistenza della platea degli utenti danneggiati e/o della tempistica necessaria alla risoluzione del disservizio all'origine del mancato raggiungimento dello standard specifico, verrà valutata la temporanea sospensione dell'erogazione degli indennizzi automatici, previa presentazione all'ARERA di apposita istanza motivata ai sensi e con le modalità previste dal comma 5.2, lett. b) della deliberazione 917/2017/R/idr (RQTI). L'istanza in oggetto dovrà presentare requisiti di coerenza rispetto a quanto previsto dal Titolo III dell'Allegato A alla Deliberazione ARERA 656/2015/R/idr "Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato -Disposizioni sui contenuti minimi essenziali".

L'istanza di cui al precedente comma deve contenere adeguata documentazione da parte dell'Ente di Governo d'Ambito competente delle cause del disservizio ed una valutazione sulle proporzioni effettive e sull'impatto dell'indennizzo generato, e deve essere corredata da un piano di interventi specifici, anche di tipo gestionale ed eventualmente su base pluriennale, miranti alla risoluzione o minimizzazione delle criticità indicate.

Ai fini della verifica del rispetto degli standard specifici S1, S2, S3, ciascun Gestore individua puntualmente le utenze interessate da ciascuna singola interruzione del servizio, tenendone evidenza documentabile in apposito registro, secondo le modalità definite dalla Regolazione RQTI e ne dà comunicazione all'Autorità d'Ambito al fine di consentire alla stessa le azioni di verifica e convalida dei dati trasmessi e successiva comunicazione all'ARERA, secondo quanto stabilito dalla stessa Autorità nazionale.

Qualora l'individuazione delle utenze finali interessate da interruzione del servizio sia soggetta a stima, tale stima considera la totalità delle utenze della zona interessata dall'interruzione, determinata ex ante o, qualora non fosse possibile, successivamente all'interruzione medesima, nei termini e nelle modalità previste dalla Regolazione RQTI dell'ARERA con riferimento al registro delle interruzioni, anche sulla base di modellazione idraulica e/o di sistemi informativi territoriali.

Crisi idrica da scarsità

In caso di scarsità, prevedibile o in atto, dovuta a fenomeni naturali o a fattori antropici comunque non dipendenti dall'attività del Gestore, questi, con adeguato preavviso, deve informare l'utenza, definendo, sentito l'Ente di Governo d'Ambito, le misure da adottare per coprire il periodo di crisi.

Tali misure possono comprendere:

- invito al risparmio idrico ed alla limitazione degli usi non essenziali;
- utilizzo di risorse destinate ad altri usi;
- limitazione dei consumi mediante riduzione della pressione in rete;

5.2 Addebito, fatturazione, pagamento e rateizzazione

Descrizione della bolletta

La bolletta è conforme alle disposizioni tempo per tempo emanate dalle Autorità preposte. Più in generale la bolletta, oltre alle informazioni obbligatorie ai sensi della normativa fiscale, contiene le informazioni relative:

1. al nome, cognome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA dell'intestatario del contratto di fornitura;
2. all'indirizzo di fornitura e, se diverso, all'indirizzo di recapito;
3. ai dati identificativi della fornitura (numero contratto e/o codice identificativo dell'Utente finale);
4. alla tipologia di utenza;
5. alla tipologia di tariffa applicata;
6. all'eventuale minimo contrattuale impegnato per le utenze non domestiche;
7. alla matricola e alla tipologia di misuratore installato.

La bolletta relativa ad utenze condominiali riporta il numero delle unità immobiliari servite, suddivise in base alle diverse tipologie di utenza.

La bolletta evidenzia inoltre:

1. il periodo cui si riferisce la fatturazione, le date di emissione e di scadenza del pagamento;
2. l'eventuale indicazione che la bolletta è rateizzabile;
3. se la bolletta è di conguaglio, basata su consumi stimati o mista;

4. le letture rilevate e/o le eventuali autoletture valide ai fini della fatturazione ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura e/o le letture stimate e la relativa data;
5. i consumi effettivi e/o i consumi stimati;
6. i consumi fatturati per il periodo di riferimento;
7. le modalità per comunicare l'autolettura previste dalle condizioni contrattuali di fornitura.

Nelle bollette di conguaglio viene posto in evidenza:

1. il periodo cui si riferisce il conguaglio;
2. i consumi stimati già contabilizzati nelle precedenti bollette.

A partire dal 1 gennaio 2017, in ogni bolletta devono essere comunicati all'utente finale i seguenti dati relativi alla misura d'utenza:

- Il numero minimo di tentativi di raccolta annui, definito come "*Numero minimo di tentativi di lettura annui*", di cui all'art. relativo agli "Obblighi di raccolta delle misure di utenza" indicato nella presente Carta.
- Il coefficiente *Ca* relativo al "Calcolo del consumo medio annuo" di cui alla presente Carta, valido per l'anno corrente, definito come "*Consumo medio annuo*", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce;
- Nel caso in cui sia già stato determinato, il coefficiente *Ca* valido per l'anno successivo, definito come "*Consumo medio annuo*", espresso in metri cubi (mc), arrotondato all'unità per difetto, nonché l'anno a cui si riferisce.

La bolletta riporta:

1. le modalità di pagamento che possono essere utilizzate dall'Utente finale;
2. la situazione dei pagamenti delle bollette precedenti, indicando l'eventuale esistenza di bollette che non risultino pagate dall'Utente finale al momento dell'emissione della bolletta in cui tale informazione è riportata;
3. il tasso di interesse di mora che il Gestore applica in caso di ritardo nei pagamenti, ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura.

La bolletta informa l'Utente finale circa le procedure previste dalle condizioni contrattuali in caso di morosità e i relativi costi eventualmente addebitabili all'Utente finale in conformità alla normativa vigente.

Nella bolletta che reca un importo per cui può essere richiesta la rateizzazione del pagamento ai sensi delle condizioni contrattuali di fornitura viene segnalata con evidenza tale possibilità e vengono fornite indicazioni all'Utente finale sui tempi e sulle modalità con cui la rateizzazione può essere richiesta.

La bolletta indica il deposito cauzionale eventualmente versato dall'Utente finale.

La bolletta riporta uno o più recapiti telefonici per la chiamata del servizio segnalazione guasti e pronto intervento e per il servizio di informazioni ai clienti.

La bolletta riporta in maniera evidente il recapito per la presentazione al Gestore, anche in forma scritta, di reclami o di richieste di informazioni.

Al fine di promuovere l'uso efficiente delle risorse e la tutela dell'ambiente, il Gestore riporta in bolletta una indicazione, in forma grafica, che consenta all'Utente finale di valutare le variazioni dei consumi medi giornalieri di acqua, con riferimento almeno agli ultimi quattro periodi per cui sono disponibili consumi effettivi.

La bolletta riporta i valori della tariffa applicata all'Utente finale e l'ultimo aggiornamento, indicando in modo completo la fonte normativa e l'organismo da cui deriva.

La bolletta riporta, in prima pagina, un quadro di sintesi con tutte le principali informazioni. Sono riportate inoltre le modalità su come l'Utente finale può ottenere informazioni relative ai livelli di qualità garantiti dal Gestore e alla composizione analitica dell'acqua distribuita; alle condizioni contrattuali di fornitura in vigore.

Obblighi di raccolta delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare almeno i seguenti tentativi di raccolta della misura:

- a) per gli utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc: 2 tentativi di raccolta l'anno;
- b) per gli utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc: 3 tentativi di raccolta l'anno.

Il Gestore garantisce il rispetto delle seguenti distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale:

- 1) nel caso di 2 tentativi di raccolta l'anno: 150 giorni solari;
- 2) nel caso di 3 tentativi di raccolta l'anno: 90 giorni solari.

E' ammesso l'utilizzo, da parte del Gestore, di distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale differenti da quelle previste ai punti 1) e 2) che precedono nelle seguenti particolari casistiche:

- laddove il Gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto per la corrispondente fascia di consumo, come indicato ai punti a) e b) che precedono; in tal caso il Gestore deve garantire una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno;
- per specifiche tipologie di utenti finali, che presentano un profilo di consumo fortemente variabile nel corso dell'anno, con rilevanti scostamenti dal consumo medio giornaliero;
- laddove l'utilizzo di distanze temporali differenti sia giustificato da esigenze operative e documentabili del Gestore, volte all'ottimizzazione della pianificazione dell'attività di misura, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento dei costi operativi, e comunque garantendo una sufficiente distribuzione delle letture nel corso dell'anno.

Il Gestore è tenuto a effettuare:

- i) con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale;
- ii) con riferimento alle nuove attivazioni della fornitura, un tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione.

L'ulteriore tentativo di raccolta della misura (c.d. "ripasso"), come sopra indicato, non concorre al calcolo delle distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi di cui ai punti 1) e 2) prima esposti.

Nell'espletamento delle attività programmate di raccolta della misura come sopra previste, il Gestore è tenuto a:

- i) dare informazione preliminare agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, dei tentativi di raccolta della misura, comunicando loro il giorno e la

fascia oraria dei passaggi del personale incaricato di raccogliere le misure; tale comunicazione deve essere fornita in un intervallo temporale compreso tra i 5 e i 2 giorni lavorativi antecedenti la data del tentativo di raccolta, in forma riservata ai soli utenti coinvolti, attraverso posta elettronica o messaggio SMS o telefonata o la modalità preferita indicata dall'utente. Laddove l'utente non abbia comunicato alcuna modalità di contatto preferita, si ammette la comunicazione della suddetta informazione preliminare con modalità differenti da quelle indicate, anche mediante affissione di avvisi.

- ii) prendere in carico la misura raccolta dal cliente finale e lasciata a disposizione da quest'ultimo, con eventuali modalità specifiche definite dal Gestore (ad esempio tramite nota cartacea lasciata in prossimità dell'abitazione);
- iii) dotarsi di modalità che permettano la produzione da parte del Gestore di evidenza, in caso di contenzioso, della misura espressa dal totalizzatore raccolta e utilizzata ai fini della fatturazione (ad esempio mediante documentazione fotografica).

In caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'utente finale una nota cartacea informativa del fallimento del tentativo, della possibilità dell'autolettura, delle modalità per effettuare l'autolettura stessa e dell'invito ad aggiornare le modalità di contatto preferite di cui alla lettera i) del precedente alinea.

Gli obblighi in capo al Gestore riferiti alla raccolta delle misure d'utenza, si considerano assolti nel caso in cui vi sia una raccolta dei dati di misura dovuta a voltura, subentro o prestazioni contrattuali di cui all'RQSII, che soddisfi i requisiti sopra esposti ai punti 1) e 2) in merito alle distanze temporali minime nella raccolta dei dati.

Gli obblighi di "ripasso" si intendono assolti, nei seguenti casi:

- laddove, nel periodo intercorrente rispetto all'ultimo tentativo fallito, il Gestore acquisisca e validi una misura comunicata con autolettura;
- laddove il Gestore garantisca, per quell'utente finale, un numero di tentativi di raccolta della misura superiore al numero minimo previsto, per la corrispondente fascia di consumo (punti a) e b) sopra indicati);
- per utenze di tipo stagionale o altre specifiche tipologie di utenza, per le quali le probabilità di fallimento dell'ulteriore tentativo di lettura siano elevate, anche sulla base dell'esperienza del Gestore.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura di cui alla presente Carta, è utilizzata la media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca (Consumo medio annuo) come successivamente definito.

Al fine dell'individuazione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura, le utenze condominiali sono considerate una utenza singola.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il Gestore sulla base del Ca (Consumo medio annuo) procede alla revisione del numero minimo di tentativi di raccolta della misura.

Qualora non fossero disponibili tre coefficienti Ca (Consumo medio annuo), il Gestore utilizza:

- i) la media aritmetica degli ultimi due coefficienti Ca se disponibili;
- ii) l'ultimo coefficiente Ca , se l'unico disponibile.

Per le utenze di collettamento e depurazione dei reflui industriali che recapitano in pubblica fognatura, si rimanda a quanto indicato nel Regolamento d'Utenza.

Procedura di autolettura dei misuratori di utenza

Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione degli utenti finali la possibilità di autolettura dei misuratori di utenza, almeno mediante le tre seguenti modalità: messaggio SMS, telefonata e apposite maschere di *web-chat* sul proprio sito internet, disponibili per 365 giorni all'anno e 24 ore su 24.

Il Gestore prende in carico la misura comunicata dall'utente finale con la modalità di autolettura, a meno dei casi di dato palesemente errato, ai fini della sua validazione e del suo successivo utilizzo per scopi gestionali e di fatturazione.

Il Gestore fornisce immediato riscontro all'utente finale sulla mancata presa in carico della misura da autolettura al momento stesso della comunicazione, nei casi in cui le modalità utilizzate permettano una risposta immediata.

Il Gestore fornisce riscontro all'utente finale entro nove (9) giorni lavorativi dalla ricezione dell'autolettura in caso di mancata validazione con le medesime modalità di comunicazione utilizzate dall'utente.

La misura comunicata con l'autolettura che è risultata validata è equiparata a un dato di misura ottenuto in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore, ma non assolve gli obblighi dei tentativi di raccolta in capo al Gestore di cui alla presente Carta.

Validazione delle misure di utenza

Il Gestore è tenuto a effettuare la validazione, sia nel caso la misura sia ottenuta da raccolta da parte del Gestore che da autolettura.

Ai fini della validazione delle misure, il Gestore adotta propri criteri, in base al confronto con le serie storiche di dati di misura a sua disposizione, per identificare i dati anomali.

Calcolo del consumo medio annuo (Ca)

Il Consumo medio annuo (Ca) è definito per ciascun utente finale come segue:

$$Ca = [(mis2 - mis1) / Ng] \times 365 \times D\%$$

dove:

- *Ng* è il numero di giorni solari intercorrenti tra le date di raccolta di *mis1* e *mis2*;
- *mis2* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura);
- *mis1* rappresenta il più recente dato di misura validato disponibile al Gestore antecedente a *mis2*, ottenuto da misura effettiva (raccolta o autolettura), tale che *Ng* sopra definito sia pari ad almeno 300 giorni solari;
- *D%* è il tasso tendenziale di variazione del consumo annuo negli ultimi 3 anni osservato fino all'anno precedente nell'ATO di competenza.

Il Gestore è tenuto a effettuare la determinazione del coefficiente *Ca*, a valere per l'anno *a+1*, per ciascun utente finale una volta all'anno entro il 31 luglio.

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente Ca , i Gestori procedono a stimarlo in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal Gestore.

Nelle more della definizione di una serie storica significativa dei valori di $D\%$ e della definizione delle modalità e del soggetto responsabile per il calcolo dello stesso, $D\%$ è transitoriamente posto pari a 1.

Stima e ricostruzione dei dati di misura di utenza

In caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal Gestore o da autoletture, relativamente ad un determinato intervallo temporale, i Gestori procedono alla stima dei dati di misura calcolando il consumo stimato C_s come segue:

$$C_s = (Ca / 365) \times N_s$$

dove:

- Ca è il consumo medio annuo valido per l'anno corrente;
- N_s rappresenta l'intervallo temporale in giorni solari per cui è necessario effettuare la stima.

Solo laddove siano disponibili curve di consumo consolidate per la tipologia di utenza in considerazione, il Gestore può applicare criteri di stima migliorativi rispetto a quello definito sopra, eventualmente tenendo in considerazione anche gli effetti della stagionalità e/o i profili di consumo di differenti tipologie di utenza, purché il criterio scelto sia tale da garantire che il consumo totale stimato sull'anno solare corrente sia pari al consumo medio annuo Ca ovvero:

$$\sum C_{s_i} = Ca \text{ sommatoria con } i \text{ intervallo temporale da } 1 \text{ a } 365$$

e dove:

- C_{s_i} rappresenta il consumo giornaliero stimato dal Gestore per il giorno i dell'anno solare corrente.

Qualora il Gestore, in seguito alla sostituzione del misuratore guasto o malfunzionante, debba procedere alla ricostruzione dei consumi non correttamente misurati, tale ricostruzione deve essere effettuata mediante il consumo stimato C_s come descritto all'inizio del presente articolato, a partire dalla data dell'ultimo dato di misura disponibile; in questo caso non è ammessa l'applicazione dei criteri di stima migliorativi come sopra indicati.

Addebito dei consumi

La fatturazione e l'emissione della fattura avviene sulla base dei consumi, relativi al periodo di riferimento considerato, rilevati attraverso la lettura, oppure un'autolettura dell'utente finale opportunamente validata dal Gestore, ovvero sulla base di consumi stimati. Nell'utilizzo dei dati relativi ai consumi dell'utente finale, il Gestore è tenuto al rispetto del seguente ordine di priorità:

- a) dati di lettura;
- b) in assenza di dati di cui alla precedente lettera a), dati di autolettura;
- c) in assenza di dati di cui alle precedenti lettere a) e b), dati di consumo stimati.

Il personale del Gestore addetto all'effettuazione delle rilevazioni dei consumi è regolarmente munito di tesserino di riconoscimento. Agli Utenti assenti al passaggio del personale incaricato delle letture, viene rilasciato un avviso con l'invito a comunicare la propria lettura del contatore.

Il Gestore è tenuto ad esplicitare chiaramente in un documento, reso noto all'utente finale, le modalità di calcolo dei consumi stimati per la fatturazione in acconto.

Le modalità di fatturazione devono essere tali da minimizzare, nel corso dell'anno, la differenza tra consumi effettivi e consumi stimati.

In caso di variazioni tariffarie, i corrispettivi tariffari vengono addebitati secondo il criterio pro-die dal giorno della loro entrata in vigore.

Qualora, una volta effettuata la lettura del misuratore, il Gestore ravvisi significative variazioni rispetto ai consumi dell'Utente nei periodi precedenti, lo stesso è tenuto ad informarlo tempestivamente per iscritto per dargli modo di verificare eventuali perdite nel proprio impianto.

Periodo di riferimento della bolletta

Il periodo di riferimento della fattura è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferita la fattura. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di fatturazione prestabilita dal Gestore nel rispetto degli obblighi della presente Carta del Servizio.

Il sopra esposto vincolo non viene applicato con riferimento:

- a) alle fatture che contabilizzano ricalcoli;
- b) alla prima fattura emessa nei casi in cui il periodo di fornitura inizi in seguito a attivazione, voltura, riattivazione e subentro infra-mese: in tali casi, il periodo fatturato nella prima fattura può essere anche più lungo o più corto, in misura contenuta, della periodicità di fatturazione prestabilita;
- c) alla fattura di chiusura del rapporto contrattuale qualora il periodo che rimane da fatturare non coincida con la periodicità di fatturazione prestabilita.

Periodicità di fatturazione

Il Gestore è tenuto ad emettere un numero minimo di bollette nell'anno differenziato in funzione dei consumi medi annui relativi alle ultime tre annualità. Il numero di fatturazioni nell'anno costituisce standard specifico di qualità ed è differenziato come segue:

- a) 2 bollette all'anno, con cadenza semestrale, per consumi medi annui fino a 100 mc;
- b) 3 bollette all'anno, con cadenza quadrimestrale, per consumi medi annui da 101 fino a 1000 mc;
- c) 4 bollette all'anno, con cadenza trimestrale, per consumi medi annui da 1001 mc a 3000 mc;
- d) 6 bollette all'anno, con cadenza bimestrale, per consumi medi superiori a 3000 mc.

La fascia di consumo in base alla quale è stabilita la periodicità di fatturazione, è determinata in base alla media aritmetica degli ultimi tre coefficienti Ca (Consumo medio annuo) come successivamente definito.

Ai fini dell'individuazione della relativa fascia di consumo per l'applicazione del precedente comma, i consumi medi annui delle utenze condominiali devono essere determinati riproporzionando il consumo medio annuo totale per le unità immobiliari sottostanti.

Qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il Gestore:

- a) utilizza quelli a disposizione, purché relativi ad un periodo non inferiore a 12 mesi consecutivi ricompreso nelle ultime tre annualità;
- b) procede ad una stima dei consumi nel caso in cui i dati a disposizione non superino i 12 mesi.

Con cadenza biennale, entro il 31 luglio e con riferimento all'anno successivo, per ciascun utente finale, il Gestore sulla base del *Ca* (Consumo medio annuo) procede alla revisione della periodicità di fatturazione.

Lo standard di qualità specifico per la "Periodicità minima di fatturazione" che non venga rispettato ovvero i casi in cui la prestazione venga erogata con periodicità inferiore di quelle sopra indicate comporta che il Gestore eroghi all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici"

Tempo per l'emissione della bolletta

Il tempo per l'emissione della fattura è il tempo intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura e il giorno di emissione della medesima da parte del Gestore.

Tale indicatore deve essere verificato anche per le fatture di chiusura del rapporto contrattuale. In tal caso l'ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura coincide con il giorno di esecuzione della voltura o della disattivazione della fornitura.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo per l'emissione della fattura" è pari a quarantacinque (45) giorni solari.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Deposito cauzionale

Il Gestore non può richiedere il versamento del deposito cauzionale agli utenti finali con domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito della bolletta, qualora compresa tra le modalità di pagamento accettate dal Gestore. Tale previsione si applica agli utenti finali con consumi annui fino a 500 mc.

All'utente finale non può essere sospesa la fornitura per un debito il cui valore sia inferiore o pari a quello del deposito cauzionale versato. In tal caso il Gestore può trattenere la somma versata e fatturare nuovamente l'ammontare corrispondente al deposito cauzionale nella bolletta successiva.

Al momento della cessazione degli effetti del contratto di erogazione, per ottenere la restituzione del deposito cauzionale, il Gestore non può richiedere all'Utente finale di presentare alcun documento attestante l'avvenuto versamento.

Le modalità di calcolo del deposito cauzionale da parte del Gestore sono quelle stabilite dalla Regolazione ARERA in materia.

Bolletta di chiusura del rapporto contrattuale

In caso di chiusura del rapporto contrattuale in seguito a voltura o disattivazione, il Gestore provvede ad emettere la fattura di chiusura entro il termine stabilito dallo standard specifico “Tempo massimo per l’emissione della fattura” pari a quarantacinque (45) giorni solari calcolati dall’ultimo giorno del periodo di riferimento della fattura, che coincide con il giorno di esecuzione, appunto, della voltura o della disattivazione della fornitura.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all’Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: “Indennizzi automatici”.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede a conguagliare i consumi e alla restituzione del deposito cauzionale versato dall’utente finale, unitamente ai relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito.

Con la fattura di chiusura il Gestore provvede altresì ad erogare all’utente beneficiario del bonus sociale idrico la quota del bonus sociale idrico residua a completamento dell’intero periodo di agevolazione. Né l’utente diretto interessato, né alcun componente nucleo ISEE ha titolo a beneficiare di una nuova compensazione per il medesimo periodo di agevolazione.

Qualora l’importo dovuto dall’utente finale risulti inferiore a quello relativo al deposito cauzionale, maggiorato dei relativi interessi maturati fino alla data di riaccredito, il Gestore provvede al riaccredito della differenza tramite rimessa diretta entro quarantacinque (45) giorni solari dalla data di disattivazione, ovvero di voltura, della fornitura.

Pagamento della bolletta

Il termine per il pagamento della bolletta è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della stessa. Il pagamento della bolletta, qualora avvenga nei termini di scadenza e presso i soggetti o con le modalità indicate dal Gestore, libera l’utente finale dai propri obblighi.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della bolletta, ovvero nella ricezione della comunicazione dell’avvenuto pagamento non possono essere in nessun caso imputati all’utente finale.

Il Gestore garantisce all’utente finale almeno una modalità di pagamento gratuito della bolletta.

Il Gestore garantisce all’utente finale la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell’utente finale medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento della bolletta:

- a) contanti o banca cassiera;
- b) assegni circolari o bancari;
- c) carta bancaria e/o carta di credito;
- d) domiciliazione bancaria;
- e) bollettino postale.

Qualora il Gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all’utente finale un onere superiore a quello sostenuto dal Gestore stesso per l’utilizzo di detta modalità.

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

Nel caso in cui le bollette vengano pagate oltre la data di scadenza indicata, ma entro i successivi 10 giorni, all’Utente viene applicata una penale di ritardato pagamento, pari al valore derivante dall’applicazione dell’interesse legale all’importo della fattura inevasa.

Trascorsi inutilmente i primi 10 giorni, a far data dal primo giorno successivo, per ogni giorno di ritardato pagamento, sono addebitati, oltre alla penale indicata al precedente alinea, una ulteriore indennità pari al tasso di interesse legale maggiorato di tre punti, da calcolarsi sull'importo della fattura, fatto salvo il maggior onere sostenuto dal Gestore per il recupero del credito anche tramite soggetti all'uopo abilitati.

In caso di ritardato pagamento oltre il 60° giorno dalla scadenza della fattura, dopo un preavviso minimo di venti (20) giorni, il Gestore può sospendere il servizio sino a che venga effettuato il pagamento, senza che tale sospensione liberi l'Utente dai suoi obblighi contrattuali, o gli dia diritto ad alcun abbuono, rimborso od indennità e senza pregiudizio dei provvedimenti di legge.

Il costo di riattivazione della fornitura è stabilito in euro 60,00, oltre agli altri oneri documentati sostenuti dal Gestore per recuperare il credito.

Nei casi in cui non sia stata effettuata l'interruzione dell'erogazione, gli importi dovuti dall'Utente moroso saranno addebitati di norma nelle fatture successive.

Nei casi di contratti di utenza relativi ad edifici in condominio i condomini sono solidalmente responsabili del pagamento delle somme dovute a fronte delle somministrazioni effettuate.

Al recupero delle somme dovute al Gestore si provvede con le procedure previste dalla Legge.

Il recupero di quanto dovuto, nel caso di impossibilità di farlo direttamente nei confronti dell'intestatario del contratto, sarà fatto a carico degli obbligati agli alimenti, ai sensi dell'art. 433 C.C., secondo le procedure previste dalla Legge, anche eventualmente per mezzo di Società di recupero crediti.

I Gestori non possono procedere alla sospensione della fornitura delle utenze relative ad attività di servizio pubblico, riconosciute dalle competenti autorità, di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole e che tale particolare tutela debba essere prevista almeno per i centri operativi in cui sono presenti degenti e/o ospiti, salvaguardando eventuali garanzie più estensive, già in uso presso i Gestori, anche in relazione a ulteriori categorie di utenze non disalimentabili e/o alle quali sia garantito un minimo vitale del servizio

Dalla data di ricevimento dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute al Gestore valgono i termini per il tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità disciplinata dalla Carta del Servizio.

Rateizzazione del pagamento della bolletta

Il Gestore è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare il pagamento qualora la fattura emessa superi del 100% il valore dell'addebito medio riferito alle bollette emesse nel corso degli ultimi 12 mesi, in conformità a quanto disposto dall'articolo riferito alla periodicità di fatturazione.

Qualora sussistano le condizioni di cui al precedente alinea, il Gestore riconosce all'utente finale la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, con rate non cumulabili e con una periodicità corrispondente a quella di fatturazione, salvo un diverso accordo fra le parti.

Nella definizione del piano di rateizzazione, il Gestore deve tenere in debita considerazione l'eventuale significatività del valore da rateizzare, al fine di limitare a livelli sostenibili il disagio economico di sostegno delle singole rate da parte dell'utenza, favorendo anche sulle oggettive condizioni di difficoltà dichiarate dall'utente la disponibilità a proporre un numero massimo di rate adeguato all'importo da pagare.

Il termine per l'inoltro della richiesta di rateizzazione da parte dell'utente finale che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza della relativa fattura.

Le somme relative ai pagamenti rateali possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra, non possono essere applicati qualora la soglia di accesso alla rateizzazione (> al 100% del valore di addebito medio) sia superata a causa di:

- a) prolungati periodi di sospensione della fatturazione per cause imputabili al Gestore;
- b) la presenza di elevati conguagli derivanti dall'effettuazione di letture con periodicità inferiore a quella prevista dalla vigente normativa in materia per cause imputabili al Gestore;

Sulla bolletta dovranno essere indicate la data di emissione e quella di scadenza che non potrà essere inferiore a venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della bolletta stessa.

Rettifica della bolletta

Il tempo di rettifica di fatturazione, è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica di fatturazione inviata dall'Utente finale relativa ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di rettifica di fatturazione" è pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Qualora la verifica evidenzia un credito a favore dell'utente finale, il Gestore è tenuto ad accreditare lo stesso all'utente finale attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore all'importo addebitato in bolletta o la data di emissione della bolletta stessa non consenta il rispetto dei termini indicati nello standard specifico sopra indicato, il credito dovrà essere erogato all'utente finale tramite rimessa diretta.

In caso di riaccredito nella prima fattura utile, ai fini del calcolo del rispetto dello standard indicato, fa fede la data di emissione della fattura contenente l'accredito.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo dovuto nella prima bolletta utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

5.3 Ulteriori misure di tutela

Qualità dell'acqua potabile

Il Gestore deve eseguire sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici (batteri coliformi a 37°C, escherichia coli, ecc.), chimico-fisici (pH, conduttività, cloruri, ecc.) ed organolettici (sapore, odore, colore, ecc.), nei punti più significativi della rete di distribuzione, per assicurare la potabilità dell'acqua. La frequenza dei controlli interni deve essere stabilita in base alle caratteristiche dell'acqua

distribuita, alle dimensioni del bacino d'Utenza, agli impianti di potabilizzazione utilizzati ed ai materiali impiegati per la realizzazione della rete.

Ulteriori controlli da parte del Gestore devono essere effettuati:

- a) ai punti di prelievo delle acque superficiali e sotterranee da destinare al consumo umano;
- b) agli impianti di adduzione, di accumulo e di potabilizzazione;
- c) sulle acque fornite mediante cisterna fissa e mobile.

Spetta al Gestore assicurare il rispetto dei parametri di qualità prescritti dalla legge al punto di consegna. Qualora sussista il rischio che le acque destinate al consumo umano, pur essendo nel punto di consegna rispondenti ai valori di parametro fissati dal D.L.vo. 31/2001 e sue modifiche e integrazioni, non siano conformi a tali valori al rubinetto, l'Autorità d'Ambito e il Gestore collaborano con l'ASL affinché siano prese misure appropriate per eliminare il rischio e gli Utenti interessati siano informati sui comportamenti da adottare.

Sulla base dei risultati delle analisi, vengono avviati o aggiornati dei "piani di intervento" volti ad assicurare che le caratteristiche dell'acqua erogata siano sempre conformi ai parametri di legge. Il processo di disinfezione finale, realizzato con prodotti chimici ad attività residua, è sempre definito in modo da assicurare la potabilità dell'acqua e nel contempo è parametrato alla minor incidenza negativa sulle caratteristiche organolettiche e sanitarie.

Oltre alle informazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita fornite all'utenza attraverso la bolletta, o presso lo sportello fisico o sul sito internet del Gestore deve essere disponibile, a chiunque ne faccia richiesta, una nota informativa che riassume le caratteristiche qualitative dell'acqua distribuita nella zona di interesse dell'utenza.

Nonostante tutti i provvedimenti adottati per assicurare la potabilità dell'acqua distribuita, cause di forza maggiore possono dare luogo a contingenti situazioni di rischio igienico-sanitario. In tali frangenti, il Gestore, avverte tempestivamente le Autorità competenti, collabora a informare gli Utenti e adotta tutte le misure necessarie a ripristinare la potabilità dell'acqua.

Ove non sia possibile mantenere i livelli qualitativi entro i requisiti previsti dalla legge, il Gestore può erogare acqua non potabile purché ne dia preventiva comunicazione alle Autorità competenti ed all'Utenza.

In ogni caso l'erogazione di acqua non potabile è subordinata al nulla osta delle ASL territorialmente competenti.

Il Gestore comunica altresì all'Autorità d'Ambito, nonché alle Province e ai Comuni che detengono il potere di controllo sull'attività della stessa, le azioni intraprese per superare la situazione di crisi ed i tempi previsti per il ripristino della normalità, ai fini dell'esercizio dei poteri di controllo.

Qualità del servizio di acquedotto

Il Gestore si impegna ad offrire un servizio di acquedotto che garantisca i seguenti parametri:

- Per il servizio di acquedotto degli usi domestici
 1. disponibilità giornaliera di acqua: dotazione pro capite giornaliera alla consegna non inferiore a 150 l/ab/giorno, intesa come volume attingibile dall'Utente nelle 24 ore.
 2. portata minima erogata: portata minima erogata al punto di consegna non inferiore a 0,10 l/s (un decilitro al secondo) per ogni unità abitativa.

Per “portata” si intende la quantità di acqua che riesce a passare attraverso la sezione di una condotta in un determinato tempo. Il valore di portata indicato è riferito al punto in cui l’acqua viene trasferita dalla rete di distribuzione gestita dal Gestore all’impianto dell’Utente (punto di consegna).

3. pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,50 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell’Utente.

4. pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

- Per il servizio di acquedotto degli usi non domestici

I consumi civili non domestici sono intesi come consumi pubblici (scuole, ospedali, caserme, edifici pubblici, centri sportivi, mercati, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc.) e consumi commerciali (uffici, negozi, supermercati, alberghi, ristoranti, lavanderie, autolavaggi, ecc.), con esclusione delle strutture industriali.

1. dotazione minima – portata minima: i livelli di disponibilità giornaliera (dotazione) e di portata minimi vengono definiti nel contratto di fornitura.
2. pressione minima di esercizio: pressione minima di esercizio di 0,50 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 5 m, misurato al punto di consegna, relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato.

Sono ammesse deroghe in casi particolari per i quali il Gestore dovrà dichiarare in contratto la quota piezometrica minima che è in grado di assicurare. Per tali casi e per gli edifici aventi altezze maggiori di quelle previste dagli strumenti urbanistici adottati, la predisposizione degli impianti idonei a portare i valori di pressione in eccesso o in difetto entro i limiti utili, sono a carico dell’Utente.

3. pressione massima di esercizio: pressione massima di esercizio di 7 kg/cm², corrispondenti ad un carico idraulico di 70 m, riferito al punto di consegna, rapportato al piano stradale.

Qualità del servizio di fognatura e depurazione

Il Gestore si impegna ad offrire un servizio di fognatura e depurazione che garantisca i seguenti parametri:

1. portata di punta fognature nere: le fognature nere vanno strutturate per una portata di punta commisurata a quella adottata per l’acquedotto, oltre alla portata necessaria per lo smaltimento delle acque di prima pioggia provenienti dalla rete di drenaggio urbano, se compatibile con il sistema di depurazione adottato.
2. velocità minima nelle fognature: in condizioni di portata di punta la velocità minima nelle fognature, calcolata in tempo asciutto, non deve essere inferiore a 0,5 m/s, al fine di impedire la

sedimentazione delle sostanze sospese ed evitare la progressiva occlusione della tubazione e la formazione di depositi putrescibili.

3. raccolta liquami per Utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale: il posizionamento della fognatura dovrà consentire la raccolta dei liquami provenienti da Utenze site almeno a 0,5 m sotto il piano stradale senza bisogno di sollevamento.
4. scolmatori: gli scolmatori vanno dimensionati per garantire un convogliamento in fognatura di una portata pari almeno a 5 volte la portata media nera, onde evitare sfiori di portate nere non diluite nei periodi di tempo secco.
5. fenomeni di rigurgito: le fognature nere e miste vanno strutturate in modo da garantire che non si verifichino fenomeni di rigurgito sul piano stradale con frequenza superiore a una volta ogni 5 anni per singola rete.

Danni a terzi

Il Gestore deve contrarre idonea copertura assicurativa contro eventuali danni causati a terzi, nell'esercizio delle reti idriche e in generale nella gestione del Servizio. Un apposito ufficio del Gestore sarà a disposizione dell'Utente per definire le relative procedure.

5.4 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifiche di fatturazione

L'Utente può inoltrare al Gestore una comunicazione, formulata anche per via telematica, con la quale può esprimere:

- richieste di informazioni, qualora necessiti ottenere informazioni in merito a uno o più servizi del SII non collegabile ad un disservizio percepito;
- richieste di rettifica di fatturazione, qualora ritenga non corretti i corrispettivi fatturati in bolletta relativi a uno o più servizi del SII;
- reclami, qualora intenda esprimere lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'Utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dalla Carta del Servizio e dal Regolamento di utenza, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e Utente finale, diversi dalle richieste scritte di informazione e/o rettifica di fatturazione.

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente finale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni ovvero una richiesta scritta di rettifica di fatturazione.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente Carta del Servizio.

Il Gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione, utilizzando una terminologia di uso comune e ad indicare nella stessa i seguenti dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazione o di rettifica di fatturazione;

b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo del Gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Reclami

Con riferimento al reclamo scritto, oltre ai dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta inerenti i reclami, le richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione come sopra indicati, nella risposta devono essere riportati:

- a) la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
- b) la descrizione ed i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- c) le seguenti informazioni contrattuali:
 - i. il servizio (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - ii. la tipologia di uso;
 - iii. per i reclami di natura tariffaria, la tariffa applicata;
- d) l'elenco della documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore del reclamo scritto dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti" è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Procedure di presentazione dei reclami scritti

Il Gestore riporta in ogni bolletta in maniera evidente e pubblica sul proprio sito internet almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica certificata o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami, nonché gli elementi minimi che lo stesso deve contenere come indicato nel seguito.

Il Gestore è tenuto a far pervenire ad uno di detti recapiti, entro sette (7) giorni lavorativi dal ricevimento, i reclami scritti che vengano erroneamente inviati dall'utente finale ad un diverso recapito del Gestore medesimo.

Ai fini del rispetto dello standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti", il Gestore computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto ad uno dei recapiti riportati in bolletta.

Il Gestore rende disponibile nell'home page del proprio sito internet in modalità anche stampabile o presso gli sportelli fisici un modulo per il reclamo scritto da parte dell'utente finale che deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente finale:
 - i. il nome ed il cognome;
 - ii. l'indirizzo postale o telematico;
 - iii. il servizio a cui si riferisce il reclamo (SII o singoli servizi che lo compongono);
 - iv. il codice utente;
 - v. l'indirizzo di fornitura;
- c) un campo per indicare l'autolettura

d) un campo per la richiesta della verifica del misuratore, con l'indicazione dei costi relativi.

È fatta salva la possibilità per l'utente finale di inviare al Gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui al comma precedente, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione dell'utente finale che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:

- a) nome e cognome;
- b) l'indirizzo di fornitura;
- c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
- d) il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (SII o singoli servizi che lo compongono).

Reclami scritti multipli

In caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, il Gestore fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi sopra riportati. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti", ed all'indennizzo automatico.

Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il Gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti", e nei confronti del primo firmatario, di cui siano individuabili gli elementi identificativi minimi come sopra indicati, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici.

In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, il Gestore adotta le seguenti modalità:

a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti" ed all'indennizzo automatico;

b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa, nonché ove opportuno tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di dieci (10) giorni lavorativi consecutivi; in tal caso, la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dall'ultimo dei dieci (10) giorni lavorativi consecutivi e ai fini della registrazione si considera un unico reclamo; in tali casi non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico, ma qualora il Gestore opti per una risposta individuale, trovano applicazione le disposizioni relative allo standard specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti".

Richiesta scritta di informazioni

Il tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo massimo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni" è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Richiesta scritta di rettifica fatturazione

Il tempo di risposta motivata a richiesta di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di rettifica di fatturazione dell'utente finale e la data di invio all'utente finale da parte del Gestore della risposta motivata scritta.

Il Gestore garantisce lo standard generale qui sotto riportato:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|---|--|-------------------------------------|
| 7) Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione | generale | ≤ 30 giorni | Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta motivata scritta | 95% delle singole prestazioni |

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica di fatturazione, oltre ai dati essenziali comuni alle tre tipologie di richiesta scritta inerenti i reclami, le richieste scritte di informazione o di rettifica di fatturazione come sopra indicati, nella risposta deve essere riportato, l'esito della verifica, ed in particolare:

- a) la relativa documentazione della correttezza degli elementi contrattuali dai quali derivano le tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) l'indicazione delle modalità di fatturazione applicate, in coerenza con il precedente Articolo 35, comma 35.1;
- c) la natura dei dati di consumo riportati nelle fatture contestate (rilevati/stimati);
- d) nel caso in cui l'utente finale comunichi nel reclamo una autolettura, diversa o non coerente con la lettura riportata nella bolletta contestata, o abbia fatto pervenire prima dell'emissione della bolletta contestata una autolettura, la motivazione dell'eventuale mancato utilizzo per la rettifica, in conformità alla regolazione vigente o al contratto;
- e) l'indicazione degli eventuali indennizzi automatici spettanti all'utente finale, dei tempi e delle modalità della loro erogazione;
- f) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica di fatturazione.

5.5 Indicatori e modalità per la gestione degli obblighi di qualità contrattuale in caso di applicazione dell'articolo 156 del d.lgs. 152/06

Nel caso in cui si applichi l'articolo 156 del d.lgs. 152/06, il Gestore del servizio di acquedotto gestisce i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nella presente Carta.

Il tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione da parte di quello dell'acquedotto, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale da parte del Gestore del servizio di acquedotto e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione della medesima richiesta.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione" è stabilito in cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

Il Gestore del servizio di acquedotto:

- a) inoltra le richieste ricevute dall'utente finale relative all'erogazione dei servizi di fognatura e/o depurazione al Gestore del servizio;
- b) inoltra all'utente finale la risposta, ovvero la comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta.

Il tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione in relazione all'esecuzione della prestazione richiesta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del Gestore del servizio di acquedotto, della comunicazione del Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e la data di invio all'utente finale della medesima comunicazione da parte del Gestore del servizio di acquedotto.

Lo standard di qualità specifico per il "Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione" è stabilito in cinque (5) giorni lavorativi.

In caso di mancato rispetto dello standard specifico sopra richiamato ovvero nei casi in cui la prestazione venga erogata in superamento delle tempistiche indicate, il Gestore eroga all'Utente un indennizzo automatico secondo le disposizioni riportate nel capitolo: "Indennizzi automatici".

I tempi massimi di esecuzione della prestazione per il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione decorrono a partire dalla data di ricevimento della comunicazione inviata dal Gestore del servizio di acquedotto, fino all'invio della risposta, ovvero della comunicazione relativa all'esecuzione della prestazione richiesta dall'utente finale al medesimo Gestore nei termini indicati nella presente Carta per la determinata prestazione.

Nel caso in cui il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione non rispetti gli standard specifici riportati nella presente Carta per la prestazione di propria competenza, questi provvede ad erogare l'indennizzo automatico per l'utenza, al Gestore del servizio di acquedotto, il quale corrisponde all'utente finale la somma dovuta nella prima fatturazione utile.

Il Gestore del servizio di acquedotto che non riceve la risposta, ovvero la comunicazione dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione nei tempi previsti, invia all'utente finale una

risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare la comunicazione al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione e specificandone la data.

Relativamente alle prestazioni riguardanti la fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, con riferimento alla attivazione, disattivazione, riattivazione, subentro e voltura della fornitura, il Gestore del servizio di acquedotto è tenuto a comunicare al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta variazione, utilizzando i canali di comunicazione già indicati, nei tempi di seguito riportati relativi allo standard di qualità generale:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|---|-------------------------------|
| | | | | |
| 14) Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura | generale | 10 giorni | Tempo intercorrente tra la data di esecuzione dell'intervento indicato e la data in cui il Gestore dell'acquedotto comunica al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione l'avvenuta esecuzione dell'intervento stesso | 90% delle singole prestazioni |

Per i reclami scritti multipli nei casi di applicazione dell'art. 156 del d.lgs. 152/06, che si riferiscono al medesimo disservizio riconducibile al servizio di fognatura e/o depurazione:

a) si applica quanto disposto dalla Carta per lo standard specifico "Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione" come sopra indicato;

b) qualora, dopo aver ottemperato all'obbligo di cui alla lettera a), ricorrano le soglie relative ai reclami multipli che si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa che abbia generato un numero di reclami maggiore dello 0,5% degli utenti (finali) serviti dal Gestore medesimo, conteggiando al massimo i reclami pervenuti nell'arco di dieci (10) giorni lavorativi consecutivi, il Gestore del servizio di acquedotto segnala al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione la possibilità di fornire la risposta a mezzo stampa. Qualora il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione opti per la risposta a mezzo stampa, il medesimo è tenuto a provvedere facendo pubblicare, a proprie spese, un comunicato su almeno un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio, sul proprio sito internet e su quello del Gestore del servizio di acquedotto – che pubblicherà gratuitamente il suddetto comunicato - entro il tempo massimo di venti (20) giorni lavorativi dall'ultimo dei dieci (10) giorni lavorativi consecutivi. In tal caso, il Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione considera i reclami cui è dedicata la risposta a mezzo stampa, ai fini della registrazione, come un unico reclamo e non trovano applicazione gli indennizzi automatici previsti dalla Carta.

5.6 Gestione degli sportelli

Diffusione e orario degli sportelli

Il Gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia, a meno di esenzione disposta da parte di ARERA su apposita istanza presentata secondo la regolamentazione RQSII, presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

Le esenzioni disposte da ARERA all'apertura di sportelli per ogni provincia nel quale i Gestori dell'ATO2 operano, sono quelle di seguito riportate, alle quali si rimanda per i relativi dettagli:

- Deliberazione ARERA 289/2016/R/idr del 31 maggio 2016 per il Gestore SII SpA;
- Deliberazione ARERA 340/2016/R/idr del 24 giugno 2016 per il Gestore AMC SpA;
- Deliberazione ARERA 636/2016/R/idr del 4 novembre 2016 per i Gestori Cordar Valsesia SpA e Comuni Riuniti Srl.

Il Gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, a meno di esenzione disposta da parte di ARERA su apposita istanza presentata secondo la regolamentazione RQSII, ovvero un orario di apertura:

- a) non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Le esenzioni disposte da ARERA dagli orari di apertura degli sportelli rispetto a quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, sono quelle contenute nella Deliberazione ARERA 636/2016/R/idr del 4 novembre 2016, alla quale si rimanda per i relativi dettagli.

Tempi di attesa agli sportelli

Il tempo di attesa agli sportelli è il tempo, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto.

Al tempo di attesa agli sportelli sono legati due standard di qualità di tipo generale, come di seguito indicati:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|---|--------------------|--|--|------------------------------------|
| | | | | |
| 8) Tempo massimo di attesa agli sportelli | generale | 60 minuti | Tempo intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico e il momento in cui il medesimo viene ricevuto | 95% delle singole prestazioni |
| 9) Tempo medio di attesa agli sportelli | generale | 20 minuti | Idem come sopra | Media sul totale delle prestazioni |

Obblighi e contenuti minimi degli “sportelli online”

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, il Regolamento d'utenza, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e i numeri verdi gratuiti per contattare il Gestore.

Il sito internet consente altresì all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o web chat per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione.

5.7 Qualità dei servizi telefonici

Obblighi dei servizi telefonici privi di albero fonico

Il Gestore ha l'obbligo di:

- a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;
- b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;
- c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);
- d) dotarsi di *call center* e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici per gli indicatori AS, TMA e LS come di seguito individuati.

Obblighi dei servizi telefonici dotati di albero fonico

Il Gestore, nel caso in cui decida volontariamente di dotare il proprio servizio telefonico di assistenza di albero fonico, in aggiunta a quanto previsto dal precedente articolo:

1. inserisce almeno al secondo livello dell'albero fonico un'opzione esplicita di richiesta di parlare con un operatore, oppure, in alternativa, prevede che a qualunque opzione di secondo livello corrisponda il trasferimento della chiamata verso un operatore, o direttamente o in caso di operazioni su servizi automatici non andate a buon fine;
2. prevede l'indirizzamento verso un operatore in caso di errore nella digitazione o nel messaggio vocale o in caso di mancata risposta.

Ai fini dell'adempimento di quanto previsto al precedente articolo alle lettere a) e b), nel conteggio dei livelli dell'albero fonico non si tiene conto dell'eventuale livello per la scelta tra i diversi servizi per gli operatori multiutility (SII, elettricità, gas, altri servizi).

Accessibilità al servizio telefonico (AS)

L'indicatore accessibilità al servizio telefonico (AS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori, moltiplicato per 100, dove l'unità di tempo è scelta liberamente dal Gestore; l'indicatore AS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Per la rilevazione dell'indicatore AS non sono conteggiate le linee telefoniche assegnate a servizi di autolettura, se tali servizi sono resi con numeri telefonici separati da quelli utilizzati per le conversazioni con l'operatore.

Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è, con riferimento ad una chiamata telefonica da parte di un utente finale, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico (TMA) è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Livello del servizio telefonico (LS)

L'indicatore livello del servizio telefonico (LS) è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100; l'indicatore LS è calcolato con arrotondamento alla prima cifra decimale.

Modalità di calcolo degli indicatori di qualità dei servizi telefonici

La rilevazione degli indicatori AS, TMA e LS, è effettuata dal Gestore, a cadenza mensile e lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12, come di seguito riepilogato:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|---|--|
| | | | | |
| 10) Accessibilità al servizio telefonico (AS) | generale | AS > 90% | Rapporto tra unità di tempo in cui almeno una linea è libera e numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 11) Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA) | generale | TMA ≤ 240 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |
| 12) Livello del servizio telefonico (LS) | generale | LS ≥ 80% | Rapporto tra il numero di chiamate telefoniche degli utenti che hanno effettivamente parlato con un operatore e il numero di chiamate degli utenti che hanno richiesto di parlare con operatore o che sono state reindirizzate dai sistemi automatici ad un operatore, moltiplicato per 100 | Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi |

Nel caso in cui il Gestore svolga più servizi (SII, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolge la chiamata telefonica, concorrono al computo degli indicatori TMA e LS, tutte le chiamate telefoniche degli utenti finali che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati da parte di servizi automatici ad un operatore, indipendentemente dal servizio.

Per i Gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, i livelli effettivi per ciascuno degli indicatori AS, TMA e LS, devono essere calcolati in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti finali.

Obblighi del servizio telefonico di pronto intervento

Il Gestore deve:

- a) disporre di uno o più recapiti telefonici cui sia associato un numero verde, gratuito sia da rete fissa che mobile, dedicato esclusivamente al servizio di pronto intervento con passaggio diretto ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici;
- b) pubblicare sulla Carta dei servizi e sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, nonché riportare gli stessi in ogni bolletta con la dicitura "Il pronto intervento per segnalazione disservizi, irregolarità o interruzione nella fornitura è gratuito da rete fissa e mobile ed attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno" seguita dai recapiti.

Recapito telefonico di pronto intervento:

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi (ad esempio gas) ma non ad altre attività che non siano di pronto intervento. In tali casi il Gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in comunicazione con un operatore.

Il servizio telefonico di pronto intervento predisposto dal Gestore deve essere in grado di:

- a) assicurare la registrazione vocale di tutte le chiamate telefoniche ricevute;
- b) garantire un'autonomia di almeno 24 ore in caso di interruzione dell'alimentazione elettrica esterna;
- c) fornire al segnalante, qualora necessario, istruzioni sui comportamenti e i provvedimenti generali da adottare immediatamente per tutelare la propria e l'altrui incolumità in attesa dell'arrivo sul luogo della squadra di pronto intervento.

Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)

Il tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento (CPI) è, con riferimento ad una chiamata telefonica pervenuta ai recapiti di pronto intervento, il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Per tale indicatore vale il seguente standard generale:

| Indicatore | Tipologia standard | Livello standard (i giorni, laddove non specificato, si intendono lavorativi) | | Indennizzo o base di calcolo |
|--|--------------------|--|--|-------------------------------|
| | | CPI ≤ 120 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione | |
| 13) Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI) | generale | CPI ≤ 120 secondi | Tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche con risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione | 90% delle singole prestazioni |

Ai fini dell'adempimento dello standard legato all'indicatore CPI, si considerano le chiamate degli utenti finali che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

6.0 INDENNIZZI E SANZIONI

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità espressi in giorni

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al Gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi possono essere trattate dal Gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Ai fini del computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni di cui al precedente comma, il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto di consegna si considera festivo.

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- b) cause imputabili all'utente finale, ivi inclusa l'inaccessibilità del misuratore, o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma, lettere a) e b), il Gestore documenta la causa del mancato rispetto.

6.1 Indennizzi automatici

Casi di indennizzo automatico

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti nella presente Carta, il Gestore corrisponde all'utente finale, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a trenta (30) euro.

L'indennizzo automatico base di cui al precedente comma, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base [trenta (30) euro];
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base [sessanta (60) euro];
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base [novanta (90) euro].

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

Il Gestore non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:

- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a causa di forza maggiore o a cause imputabili all'utente finale come descritto nell'articolo relativo a "Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità";
- b) nel caso in cui all'utente finale sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
- c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente finale perché non contengono le informazioni minime previste nella presente Carta.

Il Gestore, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

Il Gestore è tenuto ad accreditare all'utente finale l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima bolletta utile. Nel caso in cui l'importo della prima bolletta addebitata all'utente finale sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente finale, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.

L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto all'utente finale entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al Gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi della presente Carta, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di morosità dell'utente, dal giorno in cui l'utente finale provvede al pagamento delle somme dovute.

Nella bolletta la causale della detrazione deve essere indicata come "*Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità contrattuale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente*". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "*La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per il richiedente di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito*".

6.2 Sanzioni

La violazione degli standard generali di qualità contrattuali del SII, riportati nella presente Carta e previsti dalla Regolazione della qualità contrattuale RQSII, per due anni consecutivi, può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'art. 2 comma 20 lett. c), della legge n. 481/95, da parte dell'ARERA.

La verifica dei dati di qualità contrattuale comunicati dai Gestori all'ARERA avviene sulla base della Regolazione della qualità contrattuale del SII disposta dalla stessa Autorità.

L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli di altro tipo rispetto a quelli definiti sopra, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai Gestori ai fini del rispetto delle disposizioni della Regolazione della qualità contrattuale del SII.

7.0 OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

7.1 Registrazione di informazioni e dei dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità contrattuale

Il Gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e online, servizio telefonico, casella di posta elettronica dedicata.

Il registro deve riportare i dati di qualità relativi ad ogni singolo ATO nel quale il Gestore svolge il servizio, ad eccezione dei dati relativi agli obblighi sulla qualità dei servizi telefonici, che devono essere registrati e comunicati:

- all'ARERA in modo aggregato per tutti gli ATO in cui il Gestore eroga il servizio;
- a ciascun Ente di governo dell'ambito, relativamente all'ATO di competenza.

Le registrazioni devono avvenire sulla base delle seguenti disposizioni dell'ARERA: Regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII) e Regolazione della qualità tecnica (RQTI).

Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati come disposto al successivo art 7.3 e assicurare il rispetto delle disposizioni della RQSII, il Gestore deve:

- a) aggiornare il registro con le informazioni e i dati richiesti;
- b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
- c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a cinque anni solari successivi a quello della registrazione.

Ogni anno l'ARERA può richiedere a un campione di Gestori di fornire un estratto informatico del registro.

Con riferimento agli indicatori specifici S1, S2 e S3, ai sensi della Regolazione RQTI, i Gestori hanno l'obbligo di conservazione, in modo ordinato e accessibile, dei dati registrati e comunicati per un periodo di 10 anni.

7.2 Archiviazione dei dati di misura di utenza

Il Gestore ha l'obbligo di conservazione di tutti i dati di misura di utenza validati per un periodo di 5 anni.

Nel caso di variazioni nel territorio di competenza del Gestore a seguito di cessioni o incorporazioni di attività o di aggregazioni, anche per effetto delle previsioni recate dal D.L. 133/2014 (c.d. Decreto Sblocca Italia), i soggetti interessati dalla riorganizzazione del servizio hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri dei dati di misura al Gestore subentrante, contestualmente al perfezionarsi delle procedure di integrazione in parola.

Nel caso di variazione del soggetto affidatario del SII nel territorio di competenza, i soggetti cessanti hanno l'obbligo di trasferire integralmente gli archivi dei dati di misura e i registri dei dati di misura al nuovo soggetto Gestore individuato dall'Ente di governo d'Ambito.

7.3 Comunicazione all'ARERA e all'Ente di Governo d'Ambito, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore è tenuto a comunicare all'ARERA e all'Ente di governo dell'ambito, per ciascuna tipologia di uso potabile, il numero totale di utenze, suddivise per tipologia di uso potabile, al 31 dicembre dell'anno precedente, nonché le informazioni e i dati di cui alla RQSII come opportunamente registrati, relativi all'anno precedente.

L'ARERA e l'Ente di governo d'ambito possono utilizzare le informazioni e i dati comunicati dal Gestore per la RQSII ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nella RQSII;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, inclusi i tempi medi per l'ottenimento degli atti autorizzativi.

Ai fini della regolazione ARERA sulla misura (TIMSII), il Gestore predispone e aggiorna, entro il 30 settembre 2016 e per ciascun ATO in cui opera, un registro elettronico - in modalità tale per cui gli elementi informativi ivi contenuti (con particolare riferimento ai tentativi di raccolta delle misure di ciascun utente finale effettuati) possano essere resi facilmente disponibili, almeno per i 5 anni successivi, e riutilizzati a scopo di verifica e controllo con finalità legate ai servizi regolati.

I contenuti informativi minimi del registro TIMSII sono stabiliti dall'ARERA nella apposita regolazione, così come sono definiti le procedure per l'archiviazione dei dati si autolettura dell'utente finale.

Entro il 31 marzo di ogni anno il Gestore è tenuto a comunicare all'ARERA, con le modalità e il dettaglio dalla medesima stabiliti, le informazioni (riferite al 31 dicembre dell'anno precedente) relative alla regolamentazione del TIMSII.

7.4 Comunicazione dei dati all'utenza sulla qualità contrattuale (RQSII) e sui dati di misura (TIMSII)

Entro il 30 giugno di ogni anno, il Gestore, tramite allegati alla bolletta, è tenuto a comunicare a ogni utente finale che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con il Gestore stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto della RQSII, e del grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Il Gestore è altresì tenuto a garantire all'utente finale, quale controparte contrattuale, e agli altri soggetti aventi titolo, la fruizione dei dati di misura raccolti ai sensi del TIMSII.

Il Gestore garantisce la risposta a richieste scritte di informazione dell'utente finale in merito ai dati di misura, secondo le modalità e lo standard specifico previsti per le richieste scritte di informazioni di cui alla presente Carta relativamente al "Tempo di risposta motivata a richiesta scritta di informazioni", ossia entro 30 giorni lavorativi, tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente finale e la data di invio della risposta scritta da parte del Gestore.

Il Gestore favorisce l'utilizzo di strumenti innovativi per la messa a disposizione dei dati di misura all'utente finale, quali ad esempio applicazioni per smartphone o sezioni riservate dei propri siti web.

8.0 DISCIPLINA ARERA PER L'ESTENSIONE AL SETTORE IDRICO DEL SISTEMA DI TUTELE DEFINITE PER I CONSUMATORI E UTENTI

L'utente del servizio idrico integrato può avvalersi del sistema di tutele disposte da ARERA secondo i regolamenti e le discipline adottate dalla stessa Autorità Nazionale.

Per il trattamento dei reclami di seconda istanza degli utenti del servizio idrico integrato, l'ARERA si avvale di Acquirente Unico.

Si rimanda al Regolamento reclami di cui alla Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr del 1 febbraio 2018 e s.m.i., nonché alla Determinazione ARERA N. 2/DTSA/2018 per la procedura telematica di inoltro di richieste informazioni – reclami – segnalazioni – richieste help desk, da trasmettere allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

9.0 PROCEDURE DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI FINALI E GESTORI NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'Utente può avere accesso alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie secondo la specifica regolazione (TICO) introdotta da ARERA per il servizio idrico integrato e in via transitoria secondo quanto disposto dalla Deliberazione ARERA 55/2018/E/idr del 1 febbraio 2018.

Per i dettagli della predetta procedura si faccia riferimento alle Deliberazioni e Determinazioni di ARERA tempo per tempo vigenti.

Per effetto di tale regolazione nazionale (TICO), vengono meno le procedure di ricomposizione amichevole delle controversie come applicate da questa Autorità d'Ambito con Deliberazione dell'Ente di governo d'Ambito n. 174 del 4 dicembre 2006.

10.0 QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENTE

Monitoraggio della qualità del servizio da parte del Gestore

Per effettuare la valutazione della qualità del Servizio erogato, il Gestore adotta un sistema di monitoraggio attraverso il quale vengono periodicamente rilevati il giudizio degli Utenti sul Servizio fornito (qualità percepita e attesa). Per rilevarlo ogni tre anni il Gestore esegue campagne di Customer Satisfaction, su campioni statisticamente rappresentativi dell'Utenza.

Sulla base delle informazioni ricavate dal sistema di monitoraggio attraverso le campagne di Customer Satisfaction svolte, il Gestore, rende noto, anche all'Ente di governo d'Ambito, i risultati ottenuti e trasmette a tal fine allo stesso Ente apposita reportistica.

Monitoraggio della qualità del servizio da parte dell'Ente di governo d'ambito

La qualità del Servizio rappresenta uno dei fattori attraverso i quali l'Ente di governo d'ambito adempie alla sua responsabilità di funzione regolatrice per governare le criticità intrinseche legate alle situazioni di monopolio "naturale" e anche per dare visibilità positiva alla gestione stessa.

A tal fine l'Ente di governo d'ambito individua, secondo i disposti dell'art. 2 comma 461 lett. d) della L. 244/2007, un sistema di monitoraggio della qualità del Servizio reso all'Utente, considerando i diversi aspetti tecnici, amministrativi, ambientali ed economici connessi all'erogazione del Servizio e rileva il grado di soddisfazione dell'Utente attraverso specifiche campagne di Customer Satisfaction, rendendo noti i risultati alle Associazioni dei consumatori.

I criteri e le modalità per lo svolgimento di indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction) del servizio idrico integrato da parte dell'Ente di governo d'Ambito, devono essere coerenti con quelli contenuti nell'Atto di indirizzo approvato dalla Conferenza Regionale delle Risorse Idriche nella seduta del 10/02/2010.

11.0 TAVOLO DI LAVORO E DI CONSULTAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO DELL'A.ATO N. 2 BIELLESE, VERCELLESE, CASALESE TRA ENTE DI GOVERNO D'AMBITO – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI – GESTORI

Con Deliberazione n.540 del 26 Novembre 2015, l'Ente di governo d'Ambito A.ATO2 Biellese, Verellese, Casalese, ha istituito, ai sensi ai sensi dell'art. 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244, il Tavolo permanente di lavoro e di consultazione del servizio idrico integrato dell'A.ATO n. 2 biellese, verellese, casalese, tra Ente di governo d'ambito – Associazioni dei consumatori – Gestori, che costituisce momento di informazione generale, proposta, verifica e condivisione sui temi dell'erogazione del servizio da parte dei Gestori nei confronti degli utenti, per gli aspetti connessi alla qualità generale del servizio medesimo e ai contenuti di tutela della Carta del Servizio. Il Tavolo può anche essere strumento per impostare e definire progetti di informazione e comunicazione con i cittadini volti alla divulgazione e promozione dei diversi aspetti del servizio idrico integrato.

Per i dettagli circa il funzionamento e le attività che possono essere svolte dal Tavolo si rimanda ai contenuti della Deliberazione 540/2015 sopra indicata presente sul sito internet dell'Ente di governo d'Ambito e alle ss.mm.ii..

12.0 PERDITE OCCULTE

Il Gestore mette a disposizione dei propri utenti uso domestico un "servizio perdite occulte", a fronte del pagamento di un costo annuo, da pagarsi secondo le modalità e condizioni contrattuali stabilite dal Gestore e sottoscritte dall'utente, volto a tutelare la stessa utenza nel caso di rottura dell'impianto idrico privato a valle del contatore e fuoriuscita di acqua da perdita occulta comunque contabilizzata.

Sono escluse dalle perdite occulte quelle derivanti da difettoso funzionamento di rubinetti, elettrodomestici, sanitari e "troppo pieni", valvole di tenuta idraulica, autoclavi, dispositivi delle vasche di riserva, degli impianti di irrigazione e di condizionamento, caldaie, tubazione e raccorderia visibile anche se nascoste da arredi o ingombri, addolcitori e potabilizzatori domestici, dagli impianti in vista (non interrati o annegati in conglomerato cementizio), all'interno del pozzetto ove è ubicato il contatore, dal contatore stesso o sue connessioni esistenti nel pozzetto, derivanti da dolo o colpa grave dell'utente.

E' altresì escluso l'applicazione del servizio perdita occulta per le utenze aderenti ma risultanti morose, a meno del previo assolvimento di tutti gli obblighi contrattuali da parte dell'utenza per risolvere la morosità.

L'adesione al servizio perdite occulte consente, in caso dell'instaurarsi della medesima perdita come documentata dall'utente e validata a seguito di istruttoria dal Gestore, di ottenere il ricalcolo della bolletta interessata dal verificarsi della perdita occulta, in base alla riproporzione sul consumo medio annuo caratterizzante l'utenza e non in base ai volumi di acqua comunque contabilizzati dal contatore durante la fuoriuscita di acqua per la presenza della perdita documentata.

La documentazione comprovante la perdita occulta da parte dell'utenza, da effettuarsi comunque tempestivamente all'accertamento della medesima, deve essere effettuata secondo le modalità stabilite dal Gestore e rese note attraverso i canali di comunicazione messi a disposizione dallo stesso.

Nel caso in cui si sia verificata una perdita occulta sull'impianto idrico privato a valle del contatore, opportunamente documentata dall'utente uso domestico e validata da parte del Gestore, ma l'utente interessato non ha aderito al servizio perdita occulta, qualora lo stesso Gestore constati secondo le proprie modalità che comunque il volume di acqua fuoriuscita dalla perdita non è stato convogliato nel sistema fognario, il Gestore provvede a ricalcolare la bolletta interessata dalla perdita occulta, stornando le quote dei soli servizi di fognatura e depurazione eccedenti il consumo medio annuo riproporzionato al periodo della perdita.